



Equipe Responsável	
Elaboração	
Divisão de Gestão de Insumos e Processos de Contratação de Infraestrutura de TIC DGIC	Natalia Barbosa Ramos 359.394
Aprovação Motivada	
<i>Considerando que o Termo de Referência elaborado se apresenta de forma conveniente e oportuna para atender a demanda exposta no Estudo Técnico encaminhado este Termo para aprovação. Os elementos para que as empresas especifiquem seus preços estão no Termo de Referência e o valor da estimativa será incluído oportunamente no processo, após pesquisa ao mercado pela área competente.</i>	
Divisão de Planejamento de Infraestrutura de TIC DIPL	Carlos Wagner da Silva 346.241
Departamento de Gestão Técnica de Infraestrutura de TI DEGI	Sonia da Silva Pereira Garcia 286.800
Departamento de Planejamento e Serviços de Infraestrutura de TIC DEPS	Carlos Wagner da Silva 346.241
Superintendência de Planejamento e Gestão Técnica de Infraestrutura de SUPI	Rodrigo Morgado da Silva 341.479
Superintendência de Gestão de Data Center SUGD	Anderson de Araújo Silva 330.752

Sumário

- [1. OBJETO](#)
- [2. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA](#)
- [3. PLANEJAMENTO](#)
- [4. CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS](#)
- [5. ATUALIZAÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE](#)
- [6. SUPORTE TÉCNICO](#)

[7. REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS](#)

[8. PRAZO PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS](#)

[9. RELATÓRIOS](#)

[10. ACESSO AO SITE DO FABRICANTE](#)

[11. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA](#)

[12. SIGILO E INVIOLABILIDADE](#)

[13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS](#)

[14. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR](#)

[15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA](#)

[16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE](#)

[17. FATURAMENTO](#)

[18. PAGAMENTO](#)

[19. VIGÊNCIA CONTRATUAL](#)

[20. ANEXOS](#)

1. OBJETO

1.1. Trata o presente processo da **contratação de suporte técnico**, com reposição de peças e atualização de software, para os 3 (três) equipamentos **Storage All Flash Hitachi VSP F1500** localizados nos **3 (três) Data Centers** (Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo) da Dataprev, até **30 de setembro de 2025**.

1.2. A contratação deverá considerar os itens definidos abaixo, a saber:

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO / PRODUTO	Data Center	Quantidade	Unidade
1	a) Serviço de suporte técnico com reposição de peças para o <i>storage</i> VSP F1500 número de série 22318	DF	1	serviço
	b) Serviço de suporte técnico com reposição de peças para o <i>storage</i> VSP F1500 número de série 22315	RJ	1	serviço
	c) Serviço de suporte técnico com reposição de peças para o <i>storage</i> VSP F1500 número de série 22438	SP	1	serviço

1.3. A **data de início da prestação dos serviços** deverá ser no dia **26 de dezembro de 2024**, considerando o fim de garantia dos storages VSP F1500, ou a data de assinatura do **Pedido de Compra**, caso ocorra em data **posterior ao dia 26 de dezembro de 2024**. A **data fim de vigência** dos serviços deverá ser em **30 de setembro de 2025** que é o limite do *end-of-service* dos produtos VSP F1500.

1.4. Esta contratação será realizada na modalidade de **Pregão**.

1.5. Será permitida a formação de consórcio de empresas para esta contratação.

1.6. A especificação técnica da **contratação de suporte técnico** está contida no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** deste **Termo de Referência**.

2. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

2.1. A **LICITANTE** deverá encaminhar os seguintes documentos para efeitos de classificação e habilitação:

2.1.1. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica (declaração ou certidão), conforme **ANEXO III – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, emitido por empresa pública ou privada, contendo identificação da empresa e nome completo do responsável pela emissão, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento de **Suporte Storage All-Flash** com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste **Termo de Referência**, informando o período e o

local da prestação dos serviços de suporte. Caso seja necessário, a **LICITANTE** vencedora poderá apresentar mais de um atestado, a fim de comprovar a capacidade nos serviços citados.

2.1.1.1. A **DATAPREV** poderá realizar diligência/visita técnica a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela **LICITANTE** convocada, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi prestado.

2.1.2. Proposta técnica comercial, que deve obrigatoriamente:

- a) Informar sobre a concordância com todos os termos descritos neste **Termo de Referência**;
- b) Ser elaborada utilizando a Planilha de Formação de Preços, **ANEXO II** deste **Termo de Referência**;
- c) Informar que os valores apresentados incluem os impostos federais, estaduais e municipais, taxas e todos os demais custos envolvidos no escopo desta contratação.
- d) Ser apresentado em papel timbrado da empresa e assinada pelo responsável pelo contrato.

3. PLANEJAMENTO

GESTÃO CONTRATUAL
Gestão Técnica – Divisão de Gestão Técnica dos Recursos de TIC – DIGR
Gestão Administrativa – Divisão de Gestão Administrativa de Contratos de TIC – DGTI

3.1. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o **Gestor Técnico** do contrato e com a Equipe Técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução, no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela **DATAPREV** ou por videoconferência, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**.

Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá:

3.1.1. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades na prestação dos serviços.

3.1.2. Apresentar os parâmetros a serem utilizados pelo sistema que registrará os chamados descritos no **item 7** deste **Termo de Referência**. Os parâmetros serão analisados pela **DATAPREV** para identificação das adequações necessárias a serem realizadas pela **CONTRATADA** para que atenda a todas as exigências descritas neste **Termo de Referência**.

3.2. Após a realização desta primeira reunião, caso existam questionamentos direcionados à **DATAPREV** e/ou à **CONTRATADA**, será disponibilizado um prazo de **até 05 (cinco) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para as respostas.

3.3. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o **Gestor Administrativo** do contrato no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela **DATAPREV** ou por videoconferência, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**. Esta será considerada a **Reunião de Abertura Contratual** onde serão discutidos os aspectos relevantes para a Gestão Contratual.

Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá apresentar quem será o gestor do contrato por parte da **CONTRATADA** para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

4. CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A prestação dos serviços deverá considerar o período até **30 de setembro de 2025**, a partir do dia **26 de dezembro de 2024** ou da assinatura do **Pedido de Compra**, caso essa ocorra após a data do vencimento do contrato atual, e contemplar os seguintes itens:

- Atualização de versão de *software* e/ou *firmware*;

- Suporte Técnico “on-site” (com reposição de peças e/ou equipamentos para os produtos de *hardware*);
- Suporte Técnico remoto.

4.2. A prestação dos serviços relacionados ao suporte não deve imputar qualquer custo adicional à **DATAPREV**.

4.3. A modalidade de atendimento deverá ser **em regime 24x7** (24 horas por dia x 7 dias da semana), de segunda a domingo, incluindo os feriados.

4.4. Para os itens aferidos em horas úteis, o **regime será 8x5** (8 horas por dia x 5 dias da semana), de segunda a sexta (9:00 às 17:00 horas), excluindo os feriados nacionais.

5. ATUALIZAÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE

5.1. Durante o período de suporte, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **DATAPREV** todas as atualizações dos *softwares* (atualização de versões, *releases* e *patches*), *firmware* ou microcódigos dos *hardwares* objeto do serviço de suporte, sem nenhum ônus adicional à **DATAPREV**.

5.2. A **CONTRATADA** deverá notificar aos contatos indicados pelo **Gestor Técnico** do contrato, sobre a liberação de novas versões e correções de *software* (*patches*) dos produtos objeto deste **Termo de Referência**. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação

6. SUPORTE TÉCNICO

6.1. Durante o período de suporte, a **CONTRATADA** deverá prover o serviço de suporte técnico para os produtos, que deverá ser prestado nas modalidades:

- **On site (presencial):** para chamados relacionados aos produtos de *hardware*;
- **Remoto:** para as demais situações, conforme descrito no **subitem 6.4** deste **Termo de Referência**.

6.2. Entende-se por **Suporte Técnico On site (presencial)** a disponibilização de soluções destinadas a corrigir problemas originados por falhas, incluindo a atualização de versão, *patches* de correção, configurações, reinstalação e demais procedimentos necessários objetivando o retorno do ambiente operacional (*disaster recovery*). A **CONTRATADA** obriga-se e compromete-se a não utilizar material de reposição improvisado. As peças e/ou equipamentos que vierem a ser substituídos deverão ser novos e originais do fabricante.

6.3. Os serviços de **Suporte Técnico On site (presencial)** serão prestados por técnicos devidamente habilitados e credenciados pela **CONTRATADA**, no local onde os equipamentos encontram-se instalados. A **CONTRATADA** deverá informar quem será o responsável pelo centro de suporte e assistência técnica durante o período contratual.

6.4. Entende-se por **SUPORTE TÉCNICO REMOTO** as seguintes atividades para tratamento de problemas relacionados à solução:

- Orientações sobre uso, configuração, instalação dos produtos cobertos pelo suporte e para identificação da versão de software mais adequada, conforme perfil de necessidade apontada pela Dataprev;
- Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos cobertos pelo suporte;
- Interpretação da documentação dos produtos cobertos pelo suporte;
- Orientações para identificar a causa de uma falha de *software* e/ou *hardware*;
- Para os casos de defeitos de *software* conhecidos, ser fornecidas as informações sobre a correção ou a própria correção. No caso de fornecidas as informações sobre a correção, a critério da Dataprev, pode ser demandado à **CONTRATADA** o acompanhamento na realização dos procedimentos sugeridos;
- No caso de defeitos de *software* não conhecidos, a assistência técnica da **CONTRATADA** deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que seja fornecida a solução. A **CONTRATADA** deverá informar o número do chamado aberto junto ao fabricante, bem como uma estimativa de prazo para solução da falha. Quando fornecidas pelo fabricante as informações sobre a correção, a **CONTRATADA** deverá fornecer estas informações sobre a correção ou a própria correção. No caso de fornecidas as informações sobre a

correção, a critério da **DATAPREV**, pode ser demandado à **CONTRATADA** o acompanhamento na realização dos procedimentos sugeridos;

- g) Orientação para solução de problemas de “*performance*” e “*tuning*” das configurações dos produtos cobertos pelo suporte;
- h) Orientação quanto às melhores práticas para implementação dos produtos cobertos pelo suporte;
- i) Apoio e atuação na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados (*disaster recovery*), recuperação de configurações e reinstalação;
- j) Apoio e atuação para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos produtos de *software* instalados;

6.5. As atividades relacionadas ao **SUPORTE TÉCNICO REMOTO** devem ser realizadas por meio de contato telefônico, troca de mensagens eletrônicas e videoconferência por meio de ferramenta homologada pela **DATAPREV**, sendo vedada a utilização de acesso remoto. Caso a **CONTRATADA** opte por solucionar o problema reportado pela **DATAPREV** por meio de atendimento **on site** (presencial), isso não deve imputar qualquer ônus adicional à **DATAPREV**. Em caráter excepcional, a área de Segurança da Informação da **DATAPREV** poderá autorizar a utilização de acesso remoto por meio de ferramenta homologada pela **DATAPREV** após avaliar sua necessidade devido a situações emergenciais que representem grande impacto para **DATAPREV**.

6.6. O fato de qualquer um dos produtos objeto do serviço de suporte não utilizar a última versão disponibilizada de quaisquer dos *softwares* instalados originalmente, incluindo *firmwares*, não poderá ser utilizado pela **CONTRATADA** como argumento para postergar eventual suporte técnico, a menos que tenha sido objeto de notificação e que seja apresentada documentação correlacionando a falha detectada com a versão de *software* instalada.

7. REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

7.1. Para atendimento aos serviços de suporte dos produtos, a **CONTRATADA** deverá oferecer atendimento por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos ou à **CONTRATADA** (parceira formalmente designada pelo fabricante dos produtos objeto do serviço de suporte como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica).

7.2. No **prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC), a **CONTRATADA** deverá apresentar à **DATAPREV**:

- As informações sobre os canais de atendimento para abertura dos chamados: número de telefone (preferencialmente 0800) e endereço de *website*;
- As informações referentes ao centro de suporte e assistência técnica responsável pelo atendimento aos serviços de suporte: se pertence ao fabricante dos produtos ou à própria **CONTRATADA**, endereço, telefone, e-mail e contato.
- As informações referentes a ferramenta de abertura de chamados que poderão ser efetuadas, a critério da **DATAPREV**, com a entrega de um manual de utilização e/ou a realização de Workshop, a ser agendado, para as áreas de operação da ferramenta.

7.3. A **CONTRATADA** deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independentemente de sua natureza, cabendo a DATAPREV, o devido acompanhamento. À **DATAPREV** serão disponibilizados os seguintes canais de atendimento para abertura dos chamados:

Website e telefone (preferencialmente 0800)

Onde cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

- Número do registro/ocorrência (a ser fornecido pela **CONTRATADA**);
- Identificação do atendente;
- Identificação do solicitante;
- Data e hora da solicitação;
- Nível de severidade da ocorrência (a ser fornecido pela **DATAPREV**);

- Descrição da ocorrência;
- Classificação da ocorrência:
 - Suporte Técnico Remoto: incidente
 - Suporte Técnico Remoto: esclarecimento de dúvidas
 - Suporte Técnico *On Site* (presencial): incidente

7.4. No provimento deste serviço por meio de telefone, a **CONTRATADA** fica obrigada a permitir o recebimento de ligações de terminais fixos e móveis.

7.5. Para os atendimentos por meio de telefone, o **tempo máximo** de espera deverá ser de **até 03 (três) minutos**.

7.6. No provimento deste serviço por meio de *Website*, deverá ser possível que a **DATAPREV** indique uma lista de produtos por meio de arquivo anexo ou diretamente na página, em um único registro. Neste caso, a data e hora do registro serão consideradas como horário da abertura do chamado para todos os produtos listados.

7.7. Caso a **CONTRATADA** opte por prestar os serviços de suporte dos produtos por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica próprio, deverá possuir acesso direto, por meio de telefonema ou via correio eletrônico, ao Centro de Suporte e Assistência Técnica do fabricante.

7.8. Independentemente da forma que a **CONTRATADA** utilize para prestar os serviços de suporte dos produtos (por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica **do fabricante** dos produtos ou de centro de suporte e assistência técnica **próprio**), a **DATAPREV** deverá ser permitido acompanhar, por meio de *Website*, o andamento de todos os chamados abertos por meio de telefone e de *Website*. Este acesso ao Centro de Suporte e Assistência Técnica deverá:

- Estar disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, todos os dias do ano;
- Permitir realizar filtro por chamados encerrados em determinado intervalo de tempo, relacionados a um contrato específico;
- Permitir realizar filtro por chamados com status “aberto”, com sua data de abertura no intervalo de tempo informado, relacionados a um contrato específico;
- Permitir a apuração do tempo total de atendimento do chamado e o tempo em que ficou sob a responsabilidade da **CONTRATADA**;
- Exibir as informações do andamento dos chamados de forma completa, clara e precisa, permitindo identificar objetivamente as transições de responsabilidade entre **DATAPREV** e **CONTRATADA** pelas ações a serem realizadas;
- Exibir as informações de data e hora de forma padronizada, incluindo o fuso horário a ser considerado.

7.9. O horário de abertura de chamado será determinado conforme abaixo:

- a) Para chamados abertos pelo canal **Telefone** (preferencialmente 0800) → o horário da abertura do chamado será a data e hora da ligação realizada pelo profissional da **DATAPREV** informando do problema ocorrido. Caso a atendente não possa informar o número de chamado neste momento, deverá, **obrigatoriamente**, informar um número de protocolo que registre a data e hora da ligação realizada.
- b) Para chamados abertos pelo canal **Website** → o horário da abertura do chamado será a data e hora do acesso ao *Website* para registro do problema ocorrido. No momento do registro, a página *web* deverá informar o número de chamado, caso isso não seja possível, deverá informar um número de protocolo que registre a data e hora do acesso realizado.

7.10. O horário de abertura do chamado demarcará o início da contagem do prazo de solução das ocorrências, independentemente do retorno da **CONTRATADA**. O horário de abertura de chamado será determinado conforme descrito no **subitem 7.9** deste **Termo de Referência**.

7.11. O serviço de registro de chamados deverá ser disponibilizado de acordo com a modalidade de atendimento estabelecida no **subitem 4.3** deste **Termo de Referência**.

7.12. Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte técnico remoto.

7.13. Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos da **DATAPREV** autorizados a abrir chamados

8. PRAZO PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

8.1. Deverão ser considerados os seguintes prazos e níveis de severidade para os chamados de **Suporte Técnico**:

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS (a partir do registro da ocorrência)	
SEVERIDADE INFORMADA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
1	4 horas corridas
2	24 horas corridas
3	72 horas corridas
4	24 horas úteis

Os níveis de severidade são descritos abaixo:

- a) **Severidade 1** – quando ocorre a perda ou paralisação de atividades exercidas ou de serviços relevantes prestados pela **DATAPREV**, configurando-se como emergência. Uma solicitação de serviço de **Severidade 1** pode possuir uma ou mais das seguintes características:
- Dados corrompidos;
 - Uma função crítica não está disponível;
 - O sistema se desliga repentinamente causando demoras excessivas e intermitências para utilização de recursos;
 - O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização;
 - Falha crítica de componente de *hardware*.
 - O sistema continua em execução permanente(congelado) necessitando ser reiniciado.
- b) **Severidade 2** – quando se verifica uma grave perda de funcionalidades em programas ou sistemas da Dataprev, inexistindo alternativas de contorno, sem, no entanto, interromper em sua totalidade a prestação dos serviços pela **DATAPREV**.
- c) **Severidade 3** – quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades, causando apenas inconveniências para a realização de atividades exercidas ou pela devida prestação dos serviços pela **DATAPREV**.
- d) **Severidade 4** – quando se verifica como necessária a prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades, porém sem prejudicar diretamente a devida realização de atividades exercidas ou prestação dos serviços pela **DATAPREV**.

8.2. O nível de severidade será atribuído pela **DATAPREV** no momento da abertura do chamado.

8.3. Para abertura de chamados pela **DATAPREV** na ferramenta, deverá ser permitido que a **DATAPREV** registre o nível de severidade que será atribuído ao chamado, e este só poderá ser alterado com a anuência da **DATAPREV**.

8.4. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela **CONTRATADA** para a disponibilização da solução, serão desconsiderados os períodos em que a **DATAPREV** estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.

8.5. Considerando que as soluções das ocorrências de software, pela sua natureza, podem envolver atividades relacionadas ao desenvolvimento de *patches* específicos, admite-se, para todos os casos, a adoção de solução de contorno (*workaround*), respeitados os prazos definidos para cada severidade informada, sem prejuízo da disponibilização da solução definitiva cabível. Neste caso, a partir do encerramento do chamado original, com a disponibilização da solução de contorno, a **CONTRATADA** deverá abrir uma nova ocorrência para provimento da solução definitiva imediatamente, na qual deverá constar, obrigatoriamente, um novo campo contendo o número do chamado original (encerrado com a solução de contorno). O prazo máximo para disponibilização da solução definitiva será:

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA (a partir do encerramento do chamado original, com a disponibilização da solução de contorno)	
SEVERIDADE INFORMADA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
1	15 dias corridos
2	30 dias corridos
3	45 dias corridos

- 8.6. Considerando a solução de ocorrências de hardware: caso se esgote o prazo de solução da ocorrência, sem que seja sanado o defeito reclamado, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição do equipamento ou módulo defeituoso por outro, em caráter definitivo dentro do prazo máximo de **12 (doze) horas corridas**, contadas a partir da expiração do prazo de solução.
- 8.7. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de software, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno (*workaround*).
- 8.8. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de hardware, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência. Nos casos em que houver a substituição do módulo ou equipamento defeituoso para a solução da ocorrência, o seu fechamento efetivo se dará somente após a entrada em operação do novo módulo ou equipamento (de substituição).
- 8.9. Entende-se como substituição do módulo ou equipamento defeituoso, a desativação e remoção física do módulo ou equipamento defeituoso, seguida da ativação física e lógica do módulo ou equipamento novo (de substituição), reestabelecendo completamente o serviço que atendia antes da ocorrência.
- 8.10. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva das ocorrências de software, dentro dos prazos estabelecidos, a **CONTRATADA** deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.
- 8.11. Após avaliação deste parecer inicial, a **DATAPREV** decidirá sobre a **periodicidade da emissão de pareceres ou laudos posteriores**, até o fechamento do atendimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas pelo descumprimento dos prazos estabelecidos nos **subitens 8.1, 8.5 e 8.6** deste **Termo de Referência**.

9. RELATÓRIOS

- 9.1. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados ao suporte, a **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo o registro de todas as ocorrências de suporte técnico do período mensal de prestação de serviços encerrado. O **Relatório Mensal de Atendimento** e seus anexos, descritos no **subitem 9.1.1**, deverá ser encaminhado para os **Gestores Administrativo e Técnico** em **até 7 (sete) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte **ao fim do período mensal de prestação de serviços** e deverá estar no formato “.PDF”, devidamente assinado pelo gestor do contrato por parte da **CONTRATADA**, acompanhado da versão editável, em formato “.XLS” (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo. O relatório deverá conter as seguintes informações de cada ocorrência:
- a) Número do registro/ocorrência;
 - b) Identificação do atendente;
 - c) Identificação do solicitante (**DATAPREV**);
 - d) Data e hora da solicitação (considerando o fuso horário de Brasília);
 - e) Nível de severidade da ocorrência (estabelecido pela **DATAPREV**);
 - f) Descrição da ocorrência;
 - g) Data e hora da solução (considerando o fuso horário de Brasília);
 - h) Data e hora do fechamento da ocorrência (considerando o fuso horário de Brasília);
 - i) Identificação do responsável (**DATAPREV**) pelo fechamento;

j) Duração da ocorrência (no formato hh:mm);

k) Tempo de atendimento sob responsabilidade da **CONTRATADA** (no formato hh:mm);

l) Tempo de atendimento sob responsabilidade da **DATAPREV** (no formato hh:mm);

m) Tipo de Suporte Técnico prestado:

- Remoto
- *On Site* (presencial)

n) Classificação da ocorrência:

- Suporte Técnico Remoto: incidente
- Suporte Técnico Remoto: esclarecimento de dúvidas
- Suporte Técnico *On Site* (presencial): incidente

o) Subclassificação da ocorrência:

- *Hardware*
- *Software*
- *Hardware e Software*

p) Tipo de fechamento da ocorrência:

- Solução de contorno
- Solução definitiva

q) Informar o número do chamado original (quando o chamado for originário de outro onde se tiver feito uso da solução de contorno).

9.1.1. A CONTRATADA deverá encaminhar à DATAPREV, como anexos do Relatório Mensal de Atendimento, descrito no subitem 9.1 deste Termo de Referência:

a) Documento contendo as seguintes informações para cada registro/ocorrência:

- Número do registro/ocorrência;
- Descrição detalhada da causa da ocorrência;
- Descrição detalhada da solução da ocorrência;
- Resumo de cada interação ocorrida durante o atendimento, identificando claramente as transições de responsabilidade pelas ações entre **DATAPREV** e a **CONTRATADA**, contemplando data e hora de início e fim destas interações (considerando o fuso horário de Brasília), demonstrando assim a memória de cálculo para se chegar aos tempos finais apresentados sob responsabilidade da **DATAPREV** e sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

9.1.2. O atraso no envio do Relatório Mensal de Atendimento, descrito no subitem 9.1 deste Termo de Referência, implicará no atraso da análise técnica de suas informações. Tal análise serve de subsídio para a realização da medição do serviço prestado pela CONTRATADA no respectivo período.

9.1.3. O Relatório Mensal de Atendimento, descrito no subitem 9.1 deste Termo de Referência, deve considerar formatação realizada pela CONTRATADA de forma a contemplar todas as informações exigidas descritas em fonte com tamanho que permita a sua impressão legível no formato A4, em orientação “paisagem”.

9.2. Ao término de cada atendimento on site, o técnico da CONTRATADA deverá preencher um Relatório de Visita, contendo data e hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do equipamento/módulo defeituoso, as providências adotadas, peças substituídas e as observações pertinentes. O Relatório de Visita deve ser assinado pelo técnico da CONTRATADA responsável pelo atendimento e por um técnico da DATAPREV.

9.3. O período mensal de prestação de serviços será definido pelo Gestor Administrativo e informado à CONTRATADA na Reunião de Abertura Contratual, definida no item 3 deste Termo de Referência.

10. ACESSO AO SITE DO FABRICANTE

10.1. Deverá ser garantido à DATAPREV o pleno acesso ao site do fabricante dos produtos objeto do serviço e suporte que constituem o objeto deste Termo de Referência para:

- a) Consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários.
- b) Efetuar *downloads* de quaisquer atualizações de *software* ou documentações.

10.2. Caso haja diferentes níveis de acesso no *site*, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

11. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

11.1. Em todas as atividades de suporte técnico, deverá ser empregada a língua portuguesa falada e escrita do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

- a) O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;
- b) O acesso a *sites* com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou *download* de componentes de *software*;
- c) Outros casos, com o aceite da **DATAPREV**.

11.2. A abertura, o acompanhamento e o atendimento das ocorrências deverão ser feitos em língua portuguesa.

11.3. Todos os relatórios constantes do **item 9** deste **Termo de Referência** deverão ser apresentados com conteúdo em língua portuguesa.

12. SIGILO E INVIOABILIDADE

12.1. A **CONTRATADA** deverá assinar **TERMO DE SIGILO** que se encontra no **ANEXO IV**, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de suporte técnico.

12.2. A **CONTRATADA** deverá prestar esclarecimentos à **DATAPREV** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Será aplicada multa pelo descumprimento dos prazos relacionados no **item 3 – Planejamento** deste **Termo de Referência**, causado pela **CONTRATADA**. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

- a) Para atrasos de até 10 (dez) dias corridos → multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato;
- b) Para atrasos superiores a 10 (dez) dias corridos → a multa descrita na alínea “a” será substituída por multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato.

13.2. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no fornecimento das informações sobre os canais de atendimento, conforme descrito nos **subitem 7.2** deste **Termo de Referência**. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

- a) Para atrasos de até 10 (dez) dias corridos → multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) ao dia do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato;
- b) Para atrasos superiores a 10 (dez) dias corridos → a multa descrita na alínea “a” será substituída por multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, até o limite máximo de 2% (dois por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato.

13.3. Será aplicada multa, calculada com base no valor pago mensalmente, de 0,1% (um décimo por cento) à hora, até o limite máximo de 20% (vinte por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no **cumprimento dos prazos para solução de ocorrências**, conforme descrito no **subitem 8.1** deste **Termo de Referência**, para cada chamado registrado pela **DATAPREV**. O descumprimento de mais de um prazo para um mesmo chamado implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

13.4. Será aplicada multa, calculada com base no valor pago mensalmente, de 1% (um por cento) ao dia, até o limite

máximo de 20% (vinte por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no fornecimento da solução definitiva para as ocorrências de **software**, conforme descrito no **subitem 8.5** deste **Termo de Referência**. O descumprimento do prazo de cada chamado registrado pela **DATAPREV** implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

13.5. Será aplicada multa, calculada com base no valor pago mensalmente, de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, na **substituição de módulos ou equipamentos, nas ocorrências de hardware**, conforme descrito no **subitem 8.6** deste **Termo de Referência**. O descumprimento do prazo de cada chamado registrado pela **DATAPREV** implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

13.6. Será aplicada multa, calculada com base no valor pago mensalmente, de 1% (um por cento) ao dia até o limite de 5% (cinco por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no fornecimento de qualquer um dos **relatórios**, conforme descrito no **item 9** deste **Termo de Referência**.

13.7. Será aplicada multa, calculada com base no valor pago mensalmente, de 0,05% (cinco centésimos por cento) ao dia, até o limite máximo de 1% (um por cento), pelo atraso nas respostas as comunicações formais encaminhadas pela **DATAPREV**.

13.8. Será aplicada multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) à 10% (dez por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato **pelo inadimplemento contratual relacionado às situações não previstas nos subitens anteriores**.

13.9. As multas constantes nesse item poderão ser aplicadas cumulativamente conforme o caso e são meramente moratórias, não isentando a **CONTRATADA** o ressarcimento por perdas e danos pelos prejuízos a que der causa.

13.10. As multas constantes dos **subitens 13.3 ao 13.7** serão calculadas sobre valor pago mensalmente e aplicadas sobre o valor total pago mensalmente pela **DATAPREV** para o suporte dos itens que compõem o **Suporte Storage All-Flash**.

Caso o valor total pago mensalmente pela **DATAPREV** para o suporte seja insuficiente para o débito das multas devidas pela **CONTRATADA** no referido mês, o valor devido deverá ser descontado integralmente do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais.

13.11. À **CONTRATADA** será garantido o direito à apresentação de defesa prévia, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da notificação de multa. Cabe à **DATAPREV** a solução final e definitiva da questão.

14. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

14.1. Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, ao longo da vigência contratual, a **DATAPREV** realizará, trimestralmente, a Avaliação de Desempenho de Fornecedores, o que permitirá a adoção de eventuais ajustes no modelo de atendimento.

14.2. Serão avaliados os seguintes critérios:

- **Comunicação:** Avaliação qualitativa da comunicação do fornecedor, como: clareza na informação, formas de solicitações e questionamentos à **DATAPREV**, educação e nível de formalidade no atendimento, e tempo de resposta às solicitações da **DATAPREV**;
- **Confiabilidade:** Prestação correta (isenta de falhas e erros) do serviço / atendimento, comprovando a eficácia das medidas preventivas e/ou corretivas adotadas;
- **Organização:** Demonstra planejamento, integração e controle das atividades, cumprindo os prazos acordados, disponibilidade de pessoal com domínio dos serviços e conhecimento das atividades.

14.3. Para os critérios descritos acima serão atribuídas notas de 0 (zero) a 10 (dez), cuja média resultará em um dos conceitos abaixo:

Péssimo (de 0 a 4,9) / **Regular** (de 5 a 7,4) / **Bom** (de 7,5 a 8,9) / **Ótimo** (de 9 a 10)

14.4. Trimestralmente, a **CONTRATADA** será informada do conceito médio obtido no período e registrado no sistema interno de gestão da **DATAPREV**, resultado este que deverá balizar eventuais ações corretivas que se fizerem necessárias.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1.** Caso a **CONTRATADA** opte por oferecer atendimento por meio do centro de suporte e assistência técnica do fabricante dos produtos, conforme **subitem 7.1** deste **Termo de Referência**, deverá estar ciente da abertura e andamento de todo e qualquer chamado de suporte técnico realizado pela **DATAPREV**.
- 15.2.** Independentemente da **CONTRATADA** optar por oferecer atendimento por meio de centro de suporte e assistência técnica próprio ou do fabricante dos produtos, conforme **subitem 7.1** deste **Termo de Referência**, será responsabilizada pelo descumprimento dos prazos para solução das ocorrências, descritos nos **subitens 8.1, 8.5 e 8.6** deste **Termo de referência**. Desta forma, arcará com as devidas sanções decorrentes de tais descumprimentos, conforme descrito nos **subitens 13.3, 13.4 e 13.5** deste **Termo de Referência**.
- 15.3.** Em **até 20 (vinte) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra / Contrato, caso a **CONTRATADA** opte por oferecer atendimento por meio do centro de suporte e assistência técnica próprio, deverá apresentar declaração do fabricante dos produtos comprovando ser sua parceira formalmente designada como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica destes produtos, e que possui acesso direto ao seu centro de suporte e assistência técnica, conforme **subitens 7.1 e 7.7** deste **Termo de Referência**.
- 15.4.** Caso a **CONTRATADA** descumpra o estabelecido nos **subitens 15.1 à 15.3** deste **Termo de Referência**, a **DATAPREV** poderá cancelar o contrato por não atendimento sem arcar com qualquer ônus. Caberão à **CONTRATADA** as sanções devidas por não atendimento ao contrato.
- 15.5.** Todos os prazos estabelecidos em dias úteis neste **Termo de Referência** devem considerar somente os feriados nacionais.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.1.** A **DATAPREV** deverá fiscalizar e acompanhar a prestação do serviço/objeto contratual, comunicando à **CONTRATADA** toda e qualquer deficiência e/ou irregularidade relacionada com a entrega do objeto, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas.

17. FATURAMENTO

- 17.1. Suporte:** Mensal, mediante o envio pela **DATAPREV** do Relatório de Medição do serviço prestado pela **CONTRATADA**. Se dará em **parcelas mensais** a contar da assinatura do Pedido de Compras (PC)/Contrato.
- 17.1.1.** Os chamados de suporte, descritos no **subitem 7.3** deste **Termo de Referência**, serão analisados mensalmente, após o envio do Relatório Mensal de Atendimento pela **CONTRATADA**, conforme descrito no **subitem 9.1** deste **Termo de Referência**. Tanto os chamados quanto as possíveis sanções decorrentes do descumprimento dos prazos para a solução de ocorrências relacionadas aos mesmos, conforme descritos nos **subitens 8.1, 8.5 e 8.6** deste **Termo de Referência**, deverão ser refletidos no Relatório de Medição do mês subsequente a conclusão do processo administrativo equivalente.
- 17.2.** A **CONTRATADA** deverá enviar a documentação de cobrança diretamente à Unidade Centralizada de Recebimento – UCR, situada na Rua Cosme Velho, 6, Cosme Velho – Rio de Janeiro/RJ – CEP 22241-900, dentro do horário comercial, indicando o número do Pedido de Compra/Contrato, o número de medição descrito no Relatório de Medição e o período de prestação de serviço (quando for o caso).

18. PAGAMENTO

- 18.1.** **15 (quinze) dias** após recebimento da fatura pela **DATAPREV**.
- 18.2.** O reajuste de preço do contrato, quando factível, observará a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).

19. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 19.1.** A vigência contratual será de **12 (doze) meses** a contar da assinatura do Pedido de Compras.
- 19.2.** A etapa que abrangerá a execução do serviço de suporte técnico e atualização deverá ter início no dia **26 de dezembro de 2024**, considerando o fim de garantia dos storages VSP F1500, ou a data de assinatura do **Pedido de Compra**, caso ocorra em data **posterior ao dia 26 de dezembro de 2024**. A data **fim de vigência** dos serviços deverá ser em **30 de setembro de 2025** que é o limite do *end-of-service* dos produtos VSP F1500.

20. ANEXOS

- ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
- ANEXO II – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS
- ANEXO III – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA
- ANEXO IV – TERMO DE SIGILO

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Storages All Flash

1.1. Três storages All Flash VSP F1500, um em cada Data Center:

Site	Storage F1500	Storage F1500 (número de série)	Área Entregue (TB)	Portas Fibre Channel (FC)
DF	DSTDFAS005	22318	1.305,6	96
RJ	DSTRJCV012	22315	1.894,4	96
SP	DSTSPMV010	22438	1.766,4	96

ANEXO II – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

LOTE ÚNICO								
ITEM	DESCRIÇÃO	DATA CENTER	QUANTIDADE (A)	UNIDADE	SUPORTE			
					VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	SUBTOTAL MENSAL A x B (C)	QTD. DE MESES (D)	SUBTOTAL 10 MESES C x D
1	a) Serviço de suporte técnico com reposição de peças para o storage VSP F1500 número de série 22318	DF	1	serviço	R\$ -	R\$ -	10	R\$ -
	b) Serviço de suporte técnico com reposição de peças para o storage VSP F1500 número de série 22315	RJ	1	serviço	R\$ -	R\$ -	10	R\$ -
	c) Serviço de suporte técnico com reposição de peças para o storage VSP F1500 número de série 22438	SP	1	serviço	R\$ -	R\$ -	10	R\$ -
					TOTAL MENSAL SUPORTE	R\$ -	TOTAL 10 MESES	R\$ -
TOTAL LOTE				R\$ -				

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ -

Os valores apresentados incluem os impostos federais, estaduais e municipais, taxas e todos os demais custos envolvidos no escopo desta contratação, tais como: frete, embalagem, seguro etc.

ANEXO III – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual/distrital nº _____, estabelecida no (a) _____, prestou serviços de suporte técnico para a plataforma de _____ para este órgão (ou para esta empresa).

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos integralmente e satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor
(com nº de matrícula ou do CPF)
telefone de contato e e-mail

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.

ANEXO IV – TERMO DE SIGILO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2024
PROCESSO Nº

TERMO DE SIGILO E PRIVACIDADE VINCULADO AOS CONTRATOS

Cláusula Primeira - OBJETO

Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela contratada, doravante denominada **PARTE RECEPTORA**, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela contratante, doravante denominada **PARTE REVELADORA**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda - CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1 Para os efeitos deste TERMO aplicam-se os seguintes termos e definições:

2.1.1 Confidencialidade ou Sigilo

Propriedade de que a informação não seja revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizados e credenciados.

2.1.2 Contrato de trabalho ou Contrato principal

Contrato celebrado entre as partes, ao qual este Termo de Sigilo se vincula.

2.1.3 Dado pessoal

Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável (Lei nº 13.709/2018).

2.1.4 Dado pessoal sensível

Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

2.1.5 Informação

Conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

2.1.6 Informação de acesso restrito

Aquelas que estão submetidas temporariamente à restrição de acesso público.

2.1.7 Informação sigilosa

Aquelas que estão submetidas à restrição de acesso público, cujo conhecimento e divulgação estão regidos por esse instrumento.

2.1.8 Informações de acesso restrito, sigilosas por legislação específica (não exaustivas):

I. Hipóteses de sigilo aplicáveis a informações de natureza patrimonial:

- a) Segredo industrial (L. 9.279/1996);
- b) Direito autoral (L. 9.610/1998); e
- c) Propriedade intelectual de Software (L. 9.609/1998).

II. Hipóteses de sigilo decorrentes de direitos de personalidade:

- a) Sigilo Fiscal (Art. 198 da Lei nº 5.172/196);
- b) Sigilo bancário (Art. 1º da Lc nº 105/2001);
- c) Sigilo Comercial (§2º do art. 155 da Lei nº 6.404/1976);
- d) Sigilo Empresarial (Art. 169 da Lei nº 11.101/2005); e
- e) Sigilo Contábil (Art. 1.190 e 1.191 da Lei nº 5.869/1973).

III. Hipóteses de sigilo decorrentes de processos e procedimentos:

- a) Sigilo de inquérito policial (Art. 20 da Lei nº 3.689/1941);
- b) Segredo de justiça no processo civil (Art. 155 da Lei nº 5.869/1973); e
- c) Segredo de justiça no processo penal (§6º do art. 201 da Lei nº 3.689/1941).

2.1.9 Necessidade de conhecer

Condição pessoal inerente à função ou atividade, indispensável para que o colaborador tenha acesso a dados ou informações classificadas. De acordo com este princípio, os colaboradores só devem ter acesso às informações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades dentro da empresa.

2.1.10 Tratamento ou processamento de dados pessoais

Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Cláusula Terceira - INFORMAÇÕES SIGILOSAS

§1º Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação, revelada a outra parte por razão da execução do contrato, contendo ou não marcação ou rótulo de grau de sigilo. O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando, a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a

PARTE RECEPTORA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

§2º A PARTE RECEPTORA compromete-se a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

§3º As estipulações e obrigações contidas neste Termo não serão aplicadas a qualquer informação que seja comprovadamente de domínio público, exceto se decorrer de ato ou omissão do beneficiado ou tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente instrumento ou ainda informações resultantes de pesquisa pelo beneficiado.

Cláusula Quarta - EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE

§1º A PARTE RECEPTORA se obriga a:

- a) Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações sigilosas por seus agentes, representantes ou por terceiros; e
- b) Comunicar à **PARTE REVELADORA** de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

Cláusula Quinta - DIREITOS E OBRIGAÇÕES

§1º A PARTE RECEPTORA se compromete e se obriga a utilizar a informação sigilosa revelada pela **PARTE REVELADORA** exclusivamente para os propósitos da execução do Contrato Principal, em conformidade com o disposto neste deste Termo.

§2º A PARTE RECEPTORA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da **PARTE REVELADORA**

§3º A PARTE RECEPTORA se compromete a obter o aceite formal dos funcionários que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste Termo, bem como da natureza sigilosa das informações, a instruir sobre as formas de tratamento das informações a que terão acesso, e dar ciência à **PARTE REVELADORA** dos documentos comprobatórios quando solicitado.

§4º A PARTE RECEPTORA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias a proteção da informação sigilosa, bem como para evitar e prevenir a revelação a terceiros.

§5º A PARTE RECEPTORA deve adotar Política de Segurança de Informação que comprove o atendimento dos requisitos de sigilo e segurança definidos no âmbito do contrato.

§6º A PARTE RECEPTORA deverá, quando requerido pela **PARTE REVELADORA**, proceder com o imediato descarte de forma irreversível, incluindo todas e quaisquer cópias eventualmente existentes em qualquer suporte de todas as informações sigilosas sob sua custódia referentes ao contrato principal.

Cláusula Sexta - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

§1º Ambas as partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, em qualquer formato ou suporte, cooperando mutuamente para observar e seguir a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§2º Necessidades de coleta de consentimento para outras finalidades deverão ser identificadas e correr sob responsabilidade da **PARTE REVELADORA**.

§3º São escopo de tratamento somente os dados pessoais indispensáveis para a execução do objetivo contratual, e

conforme bases legais pré-estabelecidas e acordadas, cabendo à **PARTE RECEPTORA** observar estritamente a finalidade a que se destinam os dados pessoais a que venha a ter conhecimento

§4º À PARTE RECEPTORA é vedada qualquer forma de compartilhamento de dados pessoais com terceiros fora do âmbito do contrato.

§5º Ao término do contrato, a **PARTE RECEPTORA** deverá comprovar a cessação de acessos, uso e o descarte definitivo, conforme procedimentos a serem determinados pela **PARTE REVELADORA**

§6º A **PARTE RECEPTORA** adotará todas as medidas de segurança necessárias para impedir o acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição não autorizada dos dados pessoais, no que couber.

Cláusula Sétima - DISPOSIÇÕES GERAIS

§1º Surgindo divergências quanto a interpretação do acordo pactuado neste instrumento ou quanto a execução das obrigações dele decorrentes ou, se constatados casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade.

§2º O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Cláusula Oitava - DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Ao assinar o presente instrumento, a **PARTE RECEPTORA** manifesta sua concordância no sentido de que:

- a) O não exercício, por qualquer uma das Partes, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito;
- b) Todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- c) O presente Termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;
- d) Teve acesso e compromete-se a seguir a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC e o Código de Ética e Integridade, disponíveis no Portal da DATAPREV;
- e) Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **PARTE RECEPTORA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo de Sigilo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- f) O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **PARTE RECEPTORA**, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas; e
- g) Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona-VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao Contrato Principal, mantendo-se em vigor por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pela **PARTE REVELADORA** mesmo após o término do Contrato Principal ao qual está vinculado.

, de de 2024.

* Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados. Estando automaticamente invalidadas assinaturas posteriores realizadas por usuários não indicados.



Documento assinado eletronicamente por **Natalia Barbosa Ramos, Gerente de Divisão**, em 19/07/2024, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Morgado da Silva, Superintendente**, em 19/07/2024, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anderson de Araujo Silva, Superintendente. Substituto(a)**, em 19/07/2024, às 16:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Wagner da Silva, Gerente de Departamento, Substituto(a)**, em 19/07/2024, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sonia da Silva Pereira Garcia, Gerente de Departamento**, em 19/07/2024, às 17:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://dataprev.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0045406** e o código CRC **75099D6A**.



ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90997/2024

PROCESSO Nº 44104.003226/2022-93

DECLARAÇÃO DE PREFERÊNCIA DE CONTRATAÇÃO

(IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de **(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO)** doravante denominado **(LICITANTE/CONSÓRCIO)**, para fins do disposto no item **(COMPLETAR)** do Edital **(COMPLETAR COM IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL)**, declara, sob as penas da Lei, em especial o Art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

Possuo a Certificação de Tecnologia desenvolvida no País, nos termos da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 e dos Decretos nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto nº 10.521, de 15 de outubro de 2020;

Possuo a Certificação de Processo Produtivo Básico, nos termos da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 e dos Decretos nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto nº 10.521, de 15 de outubro de 2020;

Ainda, declara, que está plenamente ciente do teor e da extensão desta Declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ____ de _____ de _____

(NOME COMPLETO)

CPF:

RG:



ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DO REGISTRO DE OPORTUNIDADE

À

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV S.A.

Ref.: Pregão nº 90997/2024

Objeto: Contratação de suporte técnico, com reposição de peças e atualização de software, para os 3 (três) equipamentos *Storage All Flash* Hitachi VSP F1500 localizados nos 3 (três) *Data Centers* (Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo) da Dataprev, até 30 de setembro de 2025.

Prezados Senhores,

O (LICITANTE), (qualificação), por meio de seu representante legal, **DECLARA**, que para a apresentação de proposta ao referido Edital, **NÃO** houve ocorrência do “Registro de Oportunidade”, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto no Art. 2º, inciso IV, da Resolução CGPAR nº 29, de 5 de abril de 2022.

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

(com nº de matrícula ou do CPF)

telefone de contato e e-mail

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.