

Equipe Responsável	
Elaboração	
Divisão de Suporte a TI Corporativa - DTIC DFL/SUSC/DETC/DTIC	Fábio Alves Ferreira 328.227
Departamento de Soluções Corporativas - DESC DFL/SUSC/DESC	José Augusto Tovar 341.487
Aprovação Motivada	
<p><i>Considerando que o Termo de Referência elaborado se apresenta de forma conveniente e oportuna para atender a demanda exposta no Estudo Técnico encaminhado neste Termo. 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 de preços pela área competente.</i></p>	
Departamento de Tecnologia Corporativa- DETC DFL/SUSC/DETC	Anderson Levindo Pinto 335.797
Superintendência de Tecnologia e Soluções Corporativas - SUSC DFL/SUSC	Rodrigo Franco de Souza 331.589

Orientações para acesso e uso deste Termo de Referência

Este documento deverá possuir a sua Classificação da Informação de acordo com as instruções contidas nos normativos de classificação e tratamento da informação vigentes.

1. OBJETO

- 1.1. Trata o presente processo de contratação de Subscrições de Softwares Microsoft, com direito de atualização e suporte, e de Serviços Técnicos Especializados, pelo período de **36 (trinta e seis) meses**, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 1.2. A contratação deverá considerar os itens definidos abaixo, em **Lote Único**, a saber:

LOTE ÚNICO				
ITEM	PART NUMBER/	DESCRIÇÃO/PRODUTO	QUANTIDADE TOTAL A SER REGISTRADA	UNIDADE
1	T6A-00024	Office 365 - Plano E1	560	Subscrição
2	AAA-10732	EMS E3 ALng Sub Per User	560	Subscrição
3	AAD-33168	Microsoft 365 - Plano E5	3.582	Subscrição
4	83I-00001	M365 Copilot Sub Add-ON	3.582	Subscrição
5	YFI-00001	Copilot Studio (Credits)	1.194	Subscrição
6	-	Serviços Técnicos Especializados	3.108	Horas

- 1.3. Esta contratação será realizada por meio de **Sistema de Registro de Preços**, na modalidade de **Pregão**.
- 1.3.1. A vigência da Ata de Registro de Preços é de **01 (um) ano**, contado do primeiro dia útil subsequente à data de **divulgação no Diário Oficial da União - DOU**, e poderá ser prorrogada por igual período, assim como a renovação das quantidades registradas a serem utilizadas no período prorrogado, desde que comprovado que o preço é vantajoso, conforme art. 86, §2º do Regulamento de Licitações e Contratos da **DATAPREV**.
- 1.4. Permitida a formação de consórcio de empresas.
- 1.5. Os produtos que compõem a solução não devem estar com término do suporte (*End-of-Support*) anunciado, isto é, devem estar em produção e serem suportados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término do

suporte dos produtos que o compõem a solução, o serviço de suporte deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

1.6. A especificação técnica das subscrições a serem adquiridas está contida no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS SUBSCRIÇÕES** 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**, em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento de **Subscrições de Softwares Microsoft**, 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

3.1. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o **Gestor Técnico** do contrato, conforme descrito no **subitem 25.1** deste **Termo de Referência**, e com a Equipe Técnica responsável pelo gerenciamento da disponibilização do serviço, presencialmente em local a ser definido pela **DATAPREV** ou por meio de 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 as características dos serviços fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma de início dos serviços e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A **DATAPREV** ratificará, com o apoio da equipe técnica da **CONTRATADA** de que forma os serviços deverão ser prestados. A **CONTRATADA** e a **DATAPREV**, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de prestação do serviço antes de iniciar a ativação propriamente dita, conforme descrito no neste **Termo de Referência**.

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

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, conforme descrito no **subitem 25.2** deste **Termo de Referência**, presencialmente em local a ser definido pela **DATAPREV** ou por meio de 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:

3.3.1. Apresentar quem será o gestor do contrato por parte da **CONTRATADA** para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

3.3.2. Apresentar os parâmetros a serem utilizados pelo sistema que registrará os chamados descritos no **item 9** 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**.

4. DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO

4.1. As subscrições definidas no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS SUBSCRIÇÕES**, deverão ser disponibilizadas ao **Gestor Técnico** do contrato, conforme descrito no **subitem 25.1** deste Termo de Referência, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compras por meio de:

- a) Fornecedor de “chaves de instalação” (product keys) associadas ao conjunto de softwares adquiridos e credenciais de acesso para download no Web Site do fabricante;

Após disponibilizar as subscrições de *software*, a **CONTRATADA** deverá notificar formalmente ao **Gestor Técnico** do contrato, descrito no **subitem 25.1** deste **Termo de Referência**.

Ou

- b) Fornecedor de “chaves de instalação” (product keys) associadas ao conjunto de softwares adquiridos e, no mínimo, 01 (um) conjunto de mídia com os respectivos

4.2. Junto as subscrições contratadas, a **CONTRATADA** deverá entregar ao **Gestor Técnico** do contrato, conforme descrito no **subitem 25.1** deste Termo de Referência, as documentações descritas abaixo:

- a) Documentação do Registro de Entrega por meio de Ofício/Nota Fiscal da **CONTRATADA**;
- b) Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de Registro de Entrega com os produtos de software objeto desta contratação e que estão descritos na proposta técnica comercial validada pela **DATAPREV**, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens, conforme definido no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS SUBSCRIÇÕES**, e aqueles representados na documentação de Registro de Entrega. Esta correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada software, com a respectiva quantidade;
- c) Documentação técnica, original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja configuração, instalação e

gerenciamento dos produtos adquiridos e subscrições contratadas. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante, será aceito apenas material em inglês;

d) Informar o Stock Keeping Unit (SKU).

4.3. A conferência das subscrições contratadas será realizada com base na documentação descrita nas alíneas “a” e “b” do **subitem 4.2**, conforme descrito abaixo:

- A **DATAPREV** validará os produtos recebidos em **até 05 (cinco) dias úteis**, contados a partir do recebimento da formalização de entrega dos itens pela **CONTRATADA**.

Constatada a ocorrência de divergência entre os componentes entregues e o descrito na documentação das alíneas “a” e “b” do subitem 4.2, fica a **CONTRATADA** obrigada a providenciar a sua correção ou sua substituição, a critério da **DATAPREV**. Os produtos não serão considerados entregues até que todas as pendências sejam sanadas.

4.4. Os produtos serão considerados entregues e o **Termo de Aceite** será emitido pela **DATAPREV** em **até 10 (dez) dias úteis**, contados a partir da ocorrência dos fatos abaixo:

- a) A **CONTRATADA** realizar a entrega da documentação constante no **subitem 4.2** deste **Termo de Referência**.
- b) A **DATAPREV** realizar a conferência dos produtos descritos no **subitem 4.3** deste **Termo de Referência**.

5. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

5.1. As atividades de serviços técnicos especializados objetivam atender demandas por suporte ou apoio em situações que transcendem os conhecimentos básicos ou intermediários da equipe interna da Dataprev ou que não estão contempladas nos contratos de suporte existentes, tais como:

- **Serviço de Integração de Sistemas:** Suporte especializado na integração das ferramentas com outras plataformas utilizadas pela instituição, como ERP, CRM, e ferramentas colaborativas. Inclui análise de compatibilidade, personalização e resolução de conflitos de integração.
- **Suporte avançado em automação de tarefas:** Desenvolvimento de scripts e automações para tarefas repetitivas, otimizando o uso da suíte em ambientes de trabalho. Inclui personalização de macros e automações específicas para setores administrativos, financeiros e operacionais.
- **Gestão de Ativos de Software:** Serviço especializado de monitoramento e gestão das licenças de software, garantindo conformidade com os termos de uso e evitando o uso inadequado ou excedente de licenças.
- **Apoio na adoção de soluções:** Serviço especializado de apoio à **implementação, capacitação e engajamento** de usuários na utilização de novas soluções de software.

5.2. As atividades de serviço técnico especializado serão realizadas remotamente, a partir da assinatura do Contrato / Pedido de Compra, durante toda a vigência contratual.

5.3. Estas atividades devem ter produtos definidos (planos, procedimentos, laudos, pareceres técnicos, guias, padrões etc.), escopo, prazo de entrega e as respectivas horas alocadas para a execução, previamente aprovadas pela **DATAPREV**, para fins de contabilização e posterior faturamento. Estas informações devem estar devidamente registradas nas respectivas Ordens de Serviço, autorizadas pelo **Gestor Técnico** do contrato, conforme descrito no **subitem 25.1** deste **Termo de Referência**.

5.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar **3.108 (três mil cento e oito)** horas de serviços técnicos especializados, a serem realizadas por profissionais especializados na solução fornecida, em conformidade com a(s) certificação(ões) descrita(s) no **subitem 5.4.2**. Essas horas serão utilizadas, sob demanda, de acordo com as necessidades da **DATAPREV**.

5.4.1. A critério da **DATAPREV**, as atividades referentes às horas de serviços técnicos especializados poderão ser despendidas nas dependências da **CONTRATADA**.

5.4.2. A(s) certificação(ões) mínima(s) exigida(s) para os profissionais que prestarão os serviços técnicos especializados são as seguintes:

PERFIL	FORMAÇÃO ACADÊMICA	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
	Requisitos Obrigatórios	Requisitos Obrigatórios
Serviço Integração de Sistemas	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.	O profissional deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert;• Microsoft Certified: Azure DevOps Engineer Expert;• Microsoft Certified: Azure Integration Services;• Azure AI Engineer Associate;• E/ou equivalentes.

<p>Suporte Avançado em Automação de Tarefas</p>	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p>	<p>O profissional deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office Specialist (MOS) – Excel Expert (VBA e Macros); • Microsoft Certified: Power Platform Solution Architect Expert; • Microsoft-PL 900 Fundamentals Power Platform; • E/ou equivalentes.
<p>Gestão de Ativos de Software</p>	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p>	<p>O profissional deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified: SAM (Software Asset Management) MCP; • Microsoft Certified: Azure Cost Management Specialist; • AWS Solutions Architect Professional; • E/ou equivalentes.
<p>Serviço de Apoio na adoção de Soluções</p>	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p>	<p>O profissional deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert; • Microsoft Certified: Azure DevOps Engineer Expert; • Microsoft Certified: Azure Integration Services; • Azure AI Engineer Associate; • E/ou equivalentes.

5.4.3. A(s) certificação(ões) exigida(s) no **subitem 5.4.2.** deve(m) estar válida(s) durante o período de prestação dos serviços técnicos especializados.

5.5. Os serviços técnicos especializados serão prestados em conformidade com as Ordens de Serviços (OS) a serem emitidas para sua execução, conforme modelo constante no **ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**. As Ordens de Serviço deverão ser executadas de acordo com planejamento realizado pela equipe da **DATAPREV** em conjunto com a equipe da **CONTRATADA**, obedecendo cronograma estabelecido.

5.6. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar os seguintes canais de atendimento para abertura das Ordens de Serviço: *Website* e telefone (preferencialmente, 0800).

Cada solicitação de serviço técnico especializado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

- Número do chamado (na abertura da OS; a ser fornecido pela **CONTRATADA**);
- Número da Ordem de Serviço (a ser fornecido pela **DATAPREV**);
- Identificação do atendente;
- Identificação do solicitante;
- Data e hora da solicitação;
- Descrição da demanda.

As informações sobre os canais de atendimento para abertura das **Ordens de Serviço** deverão ser apresentadas à **DATAPREV** no prazo **máximo de 10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do **Contrato / Pedido de Compra (PC)**.

5.7. As solicitações de serviço deverão ser retornadas no prazo **máximo de 04 (quatro) horas** úteis após o seu respectivo registro, entendido este retorno como um contato inicial para fins de definição do escopo e forma de tratamento da demanda apresentada. Neste retorno, deverá ser agendada uma reunião presencial ou uma audioconferência para definição do número de horas necessárias e cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço.

5.8. A **CONTRATADA** terá o prazo **máximo de 03 (três) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte ao registro da solicitação de abertura da Ordens de Serviço (OS) pela **DATAPREV**, para se reunir com o solicitante, presencialmente ou por meio de audioconferência, com a finalidade de definir o escopo e a forma de tratamento da demanda apresentada. Nesta reunião a **CONTRATADA** obterá os insumos necessários para realizar a definição do número de horas e do cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**.

5.9. A **CONTRATADA** terá o **prazo máximo de 03 (três) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião descrita no **subitem 5.8** para encaminhar ao solicitante, por meio eletrônico, o número de horas e o cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS). Após alinhamentos entre a **CONTRATADA** e a **DATAPREV**, possíveis negociações e aprovação do número final de horas e cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS), a **DATAPREV** emitirá o documento de **abertura** da Ordem de Serviço (OS), que deverá ser assinado por responsáveis da **CONTRATADA** e pelo gestor técnico da **DATAPREV**, conforme descrito no **subitem 25.1** deste **Termo de Referência**.

5.10. Todas as funções e atividades desempenhadas pela **CONTRATADA** deverão ter como preocupação primária a transferência do conhecimento à equipe técnica da **DATAPREV** designada a acompanhar cada atividade. Caso a **DATAPREV** entenda ser necessário, poderá solicitar, mediante Ordem de Serviço específica, a realização de *workshops* técnicos abrangendo tópicos específicos da tecnologia envolvida.

5.11. Entende-se por transferência de conhecimento, a passagem de conhecimento para os técnicos da **DATAPREV**, de todas as atividades desenvolvidas, relativas a cada Ordem de Serviço executada, visando aprimorar os conhecimentos da tecnologia utilizada e maximizar a utilização das funcionalidades.

5.12. Os registros de solicitação de serviços técnicos especializados poderão ser realizados em horário comercial (9:00 às 18:00 horas), de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais.

5.13. Os serviços técnicos especializados solicitados serão realizados em horário comercial (9:00 às 18:00 horas), de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a **DATAPREV** e a **CONTRATADA**.

5.14. As configurações que exigirem interrupção de serviços em produção deverão ser realizadas, a critério da **DATAPREV**, em janela fora do horário de expediente ou durante o fim de semana, sem ônus adicional a **DATAPREV**.

5.15. Concluída a realização dos serviços solicitados na OS (Ordem de Serviço), a **CONTRATADA** deverá comunicar este fato formalmente à **CONTRATANTE**. A **DATAPREV** terá o prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da formalização da conclusão, para realizar a avaliação das entregas e validar o consumo de horas, de acordo com:

- A documentação técnica entregue, conforme padrões previamente acordados entre as partes;
- O atingimento dos resultados já estipulados;
- A disponibilização dos entregáveis.

5.16. Após a **DATAPREV** finalizar a avaliação das entregas e a validação do consumo de horas, atestando que o serviço foi realizado em conformidade com o solicitado, emitirá o documento de aceite da respectiva OS (Ordem de Serviço), que deverá conter as informações relacionadas à sua execução, e ser assinado por responsáveis da **CONTRATADA** e pelo Gestor Técnico da **DATAPREV**, conforme descrito no **item 25.1** deste **Termo de Referência**.

5.17. Somente o Gestor Técnico, descrito no **subitem 25.1** deste **Termo de Referência**, poderá oficializar, junto à **CONTRATADA**, as solicitações de OS (Serviços Técnicos Especializados).

5.18. OS's (Ordens de Serviço) aprovadas para execução e formalizadas, não poderão sofrer acréscimos em seu conteúdo previamente negociado sem a anuência do Gestor Técnico, conforme descrito no **subitem 25.1** deste **Termo de Referência**.

5.19. Em casos excepcionais, as Ordens de Serviço poderão sofrer redução no conteúdo, previamente negociado, desde que a atividade específica ainda não tenha sido iniciada.

6. CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços de Subscrição deverão considerar o período de **36 (trinta e seis) meses** a partir da data de emissão do **Termo de Aceite** da Disponibilização do Serviço e contemplar a prestação dos seguintes serviços:

- Atualização de versão das licenças de *software*;
- Suporte Técnico

6.2. A prestação dos serviços e procedimentos relacionados à suporte não deve imputar qualquer custo adicional à **DATAPREV**.

6.3. 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).

6.4. A **CONTRATADA** deverá notificar formalmente à **DATAPREV** sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico dos produtos objeto deste Termo de Referência com antecedência mínima de **6 (seis) meses** da descontinuidade.

6.5. Durante o período de prestação de serviços, a **CONTRATADA** deverá prover todos os serviços e produtos constantes nesta contratação com apoio de profissionais com conhecimentos técnicos nos softwares objeto deste Termo de Referência.

6.6. Segurança de Dados e Privacidade

- 6.6.1. A **CONTRATADA**, durante toda a execução do contrato, deve se comprometer a observar a disciplina da Lei nº 13.709/2018.
- 6.6.2. A **CONTRATADA** deve manifestar ciência a respeito da Política de Segurança da Informação e Privacidade – PSIP - da **DATAPREV**, disponível em: https://dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/rc_cadm_008_2022.pdf.
- 6.6.3. A **CONTRATADA** deve comunicar ao Encarregado pela Proteção de Dados (EPD/DPO) da **DATAPREV** a ocorrência de qualquer violação à privacidade que tenha consequências diretas ou indiretas no tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis, bem como qualquer reclamação que possa ser endereçada a ela por qualquer indivíduo, interessado no tratamento realizado sob o Contrato. Essa comunicação deve ser feita no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a descoberta da violação de segurança ou após o recebimento de uma reclamação por meio dos endereços privacidade@dataprev.gov.br e dpo@dataprev.gov.br.
- 6.6.4. Quando do encerramento do contrato, a **CONTRATADA** deverá cumprir os requisitos definidos pela **CONTRATANTE** (Controladora) de modo a garantir a conformidade com os regulamentos que estiverem em vigor. Os dados deverão ser tratados conforme protocolo de entendimento a ser estabelecido.
- 6.6.5. Os dados pessoais tratados somente poderão ser utilizados na prestação dos serviços/ aquisição dos produtos especificados no objeto da presente contratação.
- 6.7. **Requisitos de Segurança da Informação em Ambiente de Nuvem.**
- 6.7.1. A **CONTRATADA** deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no ambiente de nuvem. Entende-se por ambiente de nuvem ambiente off premise em relação a **DATAPREV** onde estão armazenados o cadastro de usuários do Microsoft 365, os dados e demais aplicativos utilizados sem a disponibilização de servidores internos.
- 6.7.2. A **CONTRATADA** deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.
- 6.8. **Planos e procedimentos em Ambiente de Nuvem**
- 6.8.1. A Solução ofertada pela **CONTRATADA** deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a **CONTRATADA** informar imediatamente à **CONTRATANTE** todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da **CONTRATANTE**. No caso de vulnerabilidades ativas, a **CONTRATADA** deve informar à **CONTRATANTE** as medidas de contorno para redução da exposição.
- 6.8.2. A **CONTRATADA** deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da legislação brasileira.
- 6.8.3. O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível à **CONTRATANTE**, contendo no mínimo a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
- 6.8.4. A **CONTRATADA** deve possuir e manter às informações disponíveis à **CONTRATANTE**:
- O plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;
 - Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
 - Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste Termo de Referência;
 - Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços;
 - Acesso a registros de eventos(logs) que suficientes para a investigação e tratamento de incidentes de segurança, minimamente abordando a ação específica, o usuário, data e hora.
- 6.9. **Da Disponibilidade e Continuidade dos Serviços em Ambiente de Nuvem**
- 6.9.1. A Solução deverá dispor de sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 3 horas e de Recovery Point Objective (RPO) de 1 hora.
- 6.10. **Da Segurança dos Dados e Informações em Ambiente de Nuvem**
- 6.10.1. É vedado o tratamento em ambiente de nuvem de dados não autorizadas pela **CONTRATANTE**.
- 6.10.2. É vedado acesso aos dados hospedados na infraestrutura de nuvem à **CONTRATADA**, sem prévia e formal autorização por parte da **CONTRATANTE**.
- 6.10.3. A Solução deverá permitir a criptografia automática de dados em repouso e objetos armazenados no OneDrive e SharePoint usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pela **CONTRATANTE**.
- 6.10.4. A solução deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.
- 6.10.5. A **CONTRATADA** comprometer-se-á a preservar os dados da **CONTRATANTE** contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora de ambientes de computação em nuvem, devendo informar imediatamente e formalmente à **CONTRATANTE** qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.
- 6.11. **Da localização dos dados e informações em Ambiente de Nuvem**
- 6.11.1. A **CONTRATADA** deverá assegurar que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pela **CONTRATANTE**, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro.
- 6.11.2. Devem residir exclusivamente em território brasileiro, os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pela **CONTRATANTE**.
- 6.11.3. Deverão existir no mínimo dois data centers em território nacional.

6.12. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.13. Transição Contratual

6.13.1. A **CONTRATADA** deverá prestar, sem ônus adicional, assistência à **CONTRATANTE** antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração dos dados previstos para uma nova empresa indicada pela **CONTRATANTE** em um prazo máximo de 4 meses;

6.13.2. A **CONTRATADA** deverá tratar os dados conforme a serem acordados, e apenas após concluídos o suporte e orientação previstos acima e, conforme regulamentos em vigor quando do encerramento do contrato, condicionada a autorização expressa e por escrito da **DATAPREV**.

6.13.3. Após o tratamento, conforme descrito no subitem **6.13.2**, a **CONTRATADA** deverá emitir termo informando que os dados foram tratados, de acordo com os procedimentos estabelecidos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

7. ATUALIZAÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE

7.1. Durante o período de subscrição, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **DATAPREV** todas as atualizações dos softwares (atualização de versões, releases e patches) assim que forem lançadas no mercado, sem nenhum ônus adicional à **DATAPREV**.

7.2. A **CONTRATADA** deverá notificar à **DATAPREV** sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos produtos objetos deste **Termo de Referência**. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail para o Gestor Técnico do contrato, utilizando mecanismo automático de notificação.

7.3. A **CONTRATADA** deverá fornecer as novas versões dos softwares e atualizações que forem lançados pelo fabricante para atender novas versões de sistemas operacionais suportados pela solução contratada, assim que estas novas versões estejam disponíveis para uso, sem ônus para a **DATAPREV**.

7.4. Caso as condições de licenciamento/subscrição dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de contratação, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento/subscrição implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à **DATAPREV**, sem custo adicional.

8. SUPORTE TÉCNICO

8.1. Durante o período de vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá prover o serviço de suporte técnico para os produtos contratados, que deverá ser prestado na modalidade **remota**, conforme descrito no **subitem 8.2** deste **Termo de Referência**.

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

- a) Orientações sobre uso, configuração e instalação dos produtos adquiridos;
- b) Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos adquiridos e integração com outras soluções (desde que compatível tecnicamente);
- c) Interpretação da documentação dos produtos adquiridos;
- d) Orientações para identificar a causa de uma falha de software;
- e) 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, à critério da **DATAPREV**, pode ser demandado à **CONTRATADA** o acompanhamento na realização dos procedimentos sugeridos;
- f) 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 o mesmo forneça 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, à 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 adquiridos;
- h) Orientação quanto às melhores práticas para implementação dos produtos adquiridos;
- i) Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados (*disaster recovery*), recuperação de configurações e reinstalação;
- j) Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos produtos de *software* instalados.

8.3. 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**.

8.4. O fato de qualquer um dos produtos adquiridos não utilizar a última versão disponibilizada de quaisquer dos *softwares* instalados originalmente, 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.

9. REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

9.1. Para atendimento aos serviços de suporte dos produtos adquiridos, 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 adquiridos como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica).

9.2. 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.

9.3. 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

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

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

9.6. 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.

9.7. Caso a **CONTRATADA** opte por prestar os serviços de suporte dos produtos adquiridos 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.

9.8. Independentemente da forma que a **CONTRATADA** utilize para prestar os serviços de suporte dos produtos adquiridos (por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica **do fabricante** dos produtos ou de centro de suporte e assistência técnica **próprio**), à **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

9.9. 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 o 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.

9.10. O horário de abertura do chamado demarcará o início da contagem do prazo de atendimento das ocorrências, independentemente do retorno da **CONTRATADA**. O horário de abertura de chamado será determinado conforme descrito no **subitem 9.9** deste **Termo de Referência**.

9.11. O serviço de registro de chamados deverá ser disponibilizado de acordo com a modalidade de atendimento estabelecida no **subitem 6.3** deste **Termo de Referência**.

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

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

10. PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS

10.1. Deverão ser considerados os seguintes prazos, para tempo de resposta inicial, e níveis de severidade para os chamados de **Suporte Técnico**:

PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS (a partir do registro da ocorrência)	
SEVERIDADE INFORMADA	TEMPO PARA ATENDIMENTO
1	4 horas corridas
2	24 horas corridas
3	72 horas corridas
4	Tempo máximo de resposta: Definido no momento da ocorrência entre as partes, mas não superior a 30 dias corridos.

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 situação de emergência. Uma solicitação de serviço de **Severidade 1** pode possuir uma ou mais das seguintes características:

- Software e ou 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;
- O sistema continua em execução permanente (congelado) necessitando ser reinicializado.

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 do serviço;

c) **Severidade 3** – quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades em programas ou sistemas da **DATAPREV**, 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 de programas, porém sem prejudicar diretamente a operação dos programas ou sistemas da **DATAPREV**.

10.1.1. Para contabilização de horas úteis, será considerado regime 8x5 (8 horas por dia x 5 dias da semana), de segunda a sexta (das 9:00 às 17:00 horas), excluindo os feriados nacionais.

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

10.3. 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.

11. RELATÓRIOS

11.1. Durante todo o período de prestação dos serviços, 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** deverá ser encaminhado para os Gestores Administrativo e Técnico conforme descrito no **item 25** deste **Termo de Referência** 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** (descrito no subitem 3.1.2), 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;
- 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 / fechamento da ocorrência (considerando o fuso horário de Brasília);
- h) Identificação do responsável (**DATAPREV**) pelo fechamento;
- i) Duração da ocorrência (no formato hh:mm);
- j) Tempo de atendimento sob responsabilidade da **CONTRATADA** (no formato hh:mm);
- k) Descrição detalhada da causa e da solução da ocorrência;
- l) Classificação da ocorrência:
 - Suporte Técnico Remoto: incidente
 - Suporte Técnico Remoto: esclarecimento de dúvidas
- m) Informar se o chamado foi fechado com solução de contorno ou definitiva;
- n) Informar o número do chamado original (quando o chamado for originário de outro onde se tiver feito uso da solução de contorno).

11.2. O atraso no envio do **Relatório Mensal de Atendimento**, descrito no **subitem 11.1** 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.

11.3. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados aos **serviços técnicos especializados**, a **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo o registro de todas as OS's (Ordens de Serviço) abertas e/ou fechadas relacionadas aos

serviços técnicos especializados no período mensal de prestação de serviços encerrado. O **Relatório Mensal de OS** deverá ser encaminhado para os Gestores Administrativo e Técnico, conforme descrito no **item 25** deste **Termo de Referência**, 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 XLS (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo. O relatório deverá conter as seguintes informações de cada **OS** (Ordem de Serviço):

- a) Número de registro/ chamado;
- b) Número da OS (Ordem de Serviço);
- c) Identificação do atendente;
- d) Identificação do solicitante;
- e) Data e hora da solicitação (considerando fuso horário de Brasília);
- f) Descrição dos serviços solicitados;
- g) Data e hora da reunião de definição do escopo da demanda (considerando fuso horário de Brasília);
- h) Data e hora da conclusão do serviço (considerando fuso horário de Brasília);
- i) Número de horas consumidas para execução do serviço, detalhadas por atividades desempenhadas, visando garantir o repasse do conhecimento e das melhores práticas para as equipes da **DATAPREV**;
- j) Identificação do responsável **DATAPREV** pela aprovação do serviço executado e consequente conclusão da OS (Ordem de Serviço).

11.4. O período mensal de prestação de serviços será definido pelo **Gestor Administrativo**, conforme descrito no **subitem 25.2** deste **Termo de Referência**, e informado à **CONTRATADA** na **Reunião de Abertura Contratual**, definida no **subitem 3.3** deste **Termo de Referência**.

12. ACESSO AO SITE DO FABRICANTE

- 12.1. Deverá ser garantido à **DATAPREV** o pleno acesso ao *site* do fabricante dos produtos adquiridos 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.
- 12.2. Caso haja diferentes níveis de acesso no *site*, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

13. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

- 13.1. 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) A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português.
 - d) Outros casos, com o aceite da **DATAPREV**.
- 13.2. A abertura, o acompanhamento e o atendimento das ocorrências deverão ser feitos em língua portuguesa.
- 13.3. Todos os relatórios constantes do **item 11** deste **Termo de Referência** deverão ser apresentados com conteúdo em língua portuguesa.

14. PROVA DE CONCEITO OU ANÁLISE DE AMOSTRA, SE FOR O CASO

- 14.1. Não será necessário prova de conceito ou verificação de amostra do objeto.

15. CAPACITAÇÃO, SE FOR O CASO

- 15.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

16. SIGILO E INVIOLABILIDADE

- 16.1. 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 subscrição, suporte técnico e serviços técnicos especializados.
- 16.2. A **CONTRATADA** deverá prestar esclarecimentos à **DATAPREV** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1. 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.
- 17.2. Será aplicada multa pelo atraso causado pela **CONTRATADA** na **entrega da solução contratada**, conforme descrito no **subitem**

4.1 deste Termo de Referência.

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

- a) Para atrasos de até 15 (quinze) dias corridos → multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia do valor total dos produtos adquiridos;
- b) Para atrasos superiores a 15 (quinze) dias corridos → a multa descrita na alínea "a" será substituída por multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor total dos produtos adquiridos.

17.3. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no cumprimento dos prazos relacionados nos subitens 5.7 e 5.9 - Serviços Técnico Especializados deste Termo de Referência, para cada abertura de Ordem de Serviço realizada pela **DATAPREV**. O descumprimento de mais de um prazo para uma mesma Ordem de Serviço implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

17.4. Será aplicada multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor da respectiva Ordem de Serviço, pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, na conclusão das Ordens de Serviço, conforme descrito no subitem 5.5 deste Termo de Referência. O descumprimento do prazo de cada Ordem de Serviço implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

17.5. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no fornecimento das informações sobre os canais de atendimento, conforme descrito no **subitem 9.2** 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.

17.6. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no **fornecimento das informações sobre a descontinuidade dos produtos**, conforme descrito no **subitem 6.4** deste **Termo de Referência**.

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

- a) Para atrasos de até 15 (quinze) dias corridos → multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais;
- b) Para atrasos superiores a 15 (quinze) dias corridos → a multa descrita na alínea "a" será substituída por multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais.

17.7. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de 0,1% (um décimo por cento) à hora, até o limite máximo de 10% (dez por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no **cumprimento dos prazos para atendimento das ocorrências**, conforme descrito no **subitem 10.1** 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.

17.8. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de até 5% (cinco por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no fornecimento de qualquer um dos **relatórios**, conforme descrito no **item 11** deste **Termo de Referência**.

17.9. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, 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**.

17.10. 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**.

17.11. 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.

17.12. As multas constantes do subitem 17.3 e dos **subitens 17.6 a o 17.9** serão calculadas sobre o valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais e será descontado **integralmente** do valor caucionado em garantia para o cumprimento das obrigações contratuais e/ou do valor pago anualmente.

17.13. 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.

18. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

18.1. 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.

18.2. 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.

18.3. 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)

18.4. 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.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. Em até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra / Contrato, a **CONTRATADA** deverá comprovar possuir mão de obra qualificada de pelo menos **1 (um)** profissional certificado para realizar os **serviços técnicos especializados**, em conformidade com o exigido no **subitem 5.4.2** deste Termo de Referência. Caso seja necessário, a **CONTRATADA** poderá apresentar documentação de mais de um profissional, a fim de comprovar as certificações nas tecnologias exigidas.

19.2. Em até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra / Contrato, a **CONTRATADA** deverá comprovar possuir mão de obra qualificada de pelo menos 1 (um) profissional certificado pelo fabricante para apoiar as atividades de **suporte técnico**.

As certificações deverão estar sempre vinculadas para o produto em que os profissionais irão prestar o suporte e em vigor durante o período da contratação. Caso seja necessário, a **CONTRATADA** poderá apresentar documentação de mais de um profissional, a fim de comprovar a certificação do fabricante para o produto fornecido a **DATAPREV**.

19.3. O vínculo jurídico-legal do(s) profissional(ais) citado(s) nos **subitens 19.1 e 19.2** deste **Termo de Referência** com a **CONTRATADA** ou com o **FABRICANTE** pode ser: empregatício, societário ou contratual. A **CONTRATADA** deverá, conforme a situação, fornecer a documentação exigida abaixo:

- **Situação 1:** Vínculo empregatício (o profissional é funcionário da **CONTRATADA**):

I – Cópia autenticada dos certificados do fabricante;

II – Carteira Profissional (páginas de qualificação, foto e Contrato de Trabalho).

- **Situação 2:** Vínculo societário (o profissional é sócio da **CONTRATADA**):

I – Cópia autenticada dos certificados do fabricante;

II – Contrato Social da empresa.

- **Situação 3:** Vínculo contratual (o profissional presta serviços para a **CONTRATADA** ou para o **FABRICANTE**):

I – Cópia autenticada dos certificados do fabricante;

II – Contrato firmado entre o profissional e a **CONTRATADA** ou entre o profissional e o **FABRICANTE** para a prestação de serviços

19.4. Durante a vigência contratual, caso a **CONTRATADA** queira apresentar um novo profissional com a certificação para atender à exigência descrita nos **subitens 19.1 e 19.2** deste **Termo de Referência**, deverá entregar a documentação descrita no **subitem 19.3** deste **Termo de Referência**.

19.5. Em até **20 (vinte) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra / Contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar declaração do fabricante comprovando o atendimento às exigências descritas no **subitem 1.5** deste **Termo de Referência**.

19.6. Caso a **CONTRATADA** opte por oferecer atendimento por meio do centro de suporte e assistência técnica do fabricante da solução, conforme **subitem 9.1** deste **Termo de Referência**, deverá estar ciente da abertura e andamento de todo e qualquer chamado de suporte técnico realizado pela **DATAPREV**.

19.7. Independentemente da **CONTRATADA** optar por oferecer atendimento por meio de centro de suporte e assistência técnica próprio ou do fabricante da solução, conforme **subitem 9.1** deste **Termo de Referência**, será responsabilizada pelo descumprimento dos prazos para atendimento das ocorrências, descritas no **subitem 10.1** deste **Termo de Referência**. Desta forma, arcará com as devidas sanções decorrentes de tais descumprimentos, conforme descrito no **subitem 17.7** deste **Termo de Referência**.

19.8. E m 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 da solução adquirida comprovando ser sua parceira formalmente designada como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica desta solução, e que possui acesso direto ao seu centro de suporte e assistência técnica, conforme **subitens 9.1 e 9.7** deste **Termo de Referência**.

19.9. Em até **20 (vinte) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra/Contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar comprovante de garantia para prestação dos serviços, podendo optar por uma das modalidades de garantia previstas no art. 70, §1º da Lei 13.303/2016, **correspondente ao valor da parcela anual**. Esta garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, no caso de a **CONTRATADA** ficar impossibilitada de prestar os serviços de suporte/subscrição, assegurará o ressarcimento dos valores proporcionais ao período de serviço não prestado.

19.10. Caso a **CONTRATADA** descumpra o estabelecido nos **subitens 19.1 a 19.9** 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.

19.11. Todos os prazos estabelecidos em dias úteis neste **Termo de Referência** devem considerar somente os feriados nacionais.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

20.1. 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;

21. FATURAMENTO

21.1. **Serviço de Subscrição:** anual. Se dará em **3 (três) parcelas anuais**, após a emissão do respectivo **Termo de Aceite**, conforme **subitem 4.4** deste **Termo de Referência**.

21.2. **Serviços Técnicos Especializados:** Mensal, mediante o envio pela **DATAPREV** do Relatório de Medição do serviço prestado pela **CONTRATADA**. Se dará de acordo com as horas efetivamente utilizadas, em conformidade com o fechamento das Ordens de Serviços concluídas no período.

21.3. 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).

22. PAGAMENTO

22.1. **15 (quinze) dias** após recebimento da fatura pela **DATAPREV**.

23. REAJUSTE

23.1. O reajuste de preço do contrato, quando factível, observará a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).

24. VIGÊNCIA CONTRATUAL

24.1. A vigência contratual será:

24.1.1. A vigência do Contrato será de **37 (trinta e sete) meses** a contar da assinatura do Pedido de Compras (PC)/Contrato.

24.1.1.1. As etapas de planejamento e entrega das subscrições possuem duração de **1 (um) mês** a contar da assinatura do Pedido de Compra (PC)/Contrato.

24.1.2. A vigência da execução do serviço de **Subscrição**, conforme o **subitem 1.1** deste Termo de Referência, será de **36 (trinta e seis) meses** a contar da emissão do **Termo de Aceite**.

24.1.3. A vigência da execução dos **Serviços Técnicos Especializados**, conforme o **subitem 1.1** deste Termo de Referência, será de **36 (trinta e seis) meses** a contar da assinatura do Pedido de Compras (PC)/Contrato.

24.2. **Prorrogável**, conforme previsto no art. 71 da Lei 13.303/2016.

25. GESTÃO CONTRATUAL

25.1. **Gestão Técnica** – Divisão de Gestão Técnica dos Recursos de TIC – DIGR.

25.2. **Gestão Administrativa** – Divisão de Gestão Administrativa de Contratos de TIC – DGTI.

26. ANEXOS

- ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS SUBSCRIÇÕES
- ANEXO II - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS
- ANEXO III - MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA
- ANEXO IV - TERMO DE SIGILO
- ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DAS SUBSCRIÇÕES

1. Subscrições

1.1. Tabelas com as totalizações por SKU / PART NUMBER

LOTE ÚNICO				
ITEM	PART NUMBER/	DESCRIÇÃO/PRODUTO	QUANTIDADE TOTAL A SER REGISTRADA	UNIDADE
1	T6A-00024	Office 365 - Plano E1	560	Subscrição
2	AAA-10732	EMS E3 ALng Sub Per User	560	Subscrição
3	AAD-33168	Microsoft 365 - Plano E5	3.582	Subscrição
4	83I-00001	M365 Copilot Sub Add-ON	3.582	Subscrição
5	YFI-00001	Copilot Studio (Credits)	1.194	Subscrição

2. SUBSCRIÇÕES DA FABRICANTE MICROSOFT

A subscrição do produto **Copilot Studio (Credits)** não se dá por usuário. Cada subscrição dá direito a 25.000 créditos que podem ser usadas de maneira compartilhada. As informações detalhadas sobre o licenciamento "COPILOT STUDIO" estão no documento MICROSOFT COPILOT STUDIO (DOCUMENTO ACESSÍVEL EM <https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft-copilot-studio/requirements-messages-management>. acesso em 22/01/2026.).

2.1. Office 365 - Plano E1 (36 meses):

- Deverá incluir aplicativos baseados na Web de nível empresarial, como Excel e Outlook, integrados a serviços em nuvem, como o OneDrive, para aumentar a produtividade.
- Deverá incluir Email empresarial, armazenamento e compartilhamento de arquivos, seguro e confiável com uma caixa de correio de 50 GB por usuário.
- Deverá incluir a capacidade de armazenamento de 1 TB em nuvem (sharepoint/Onedrive).
- Deverá permitir o compartilhamento e gerenciamento de conteúdo, conhecimento e aplicativos com 1 TB de armazenamento do OneDrive por usuário.
- Deverá incluir cinco camadas de segurança e monitoramento para ajudar a manter seus dados seguros.
- Deverá incluir a licença do Teams.

- Os aplicativos para desktop não estão incluídos.
- Prazo do licenciamento: 36 meses.
- Link para acesso das especificações do fabricante: <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/enterprise/e3?activetab=pivot:vis%C3%A3ogeraltab>

2.2. Microsoft Enterprise Mobility + Security (EMS) E3 (36 meses):

- Permitir o gerenciamento do acesso a dados em dispositivos móveis, aplicativos e ambientes na nuvem.
- Deverá oferecer um conjunto de ferramentas voltadas para a segurança, identidade e gestão de dispositivos.
- Permitir o gerenciamento de identidades e controle de acesso, com autenticação multifatorial e opções de acesso condicional para proteger dados e usuários (Azure Active Directory - Azure AD).
- Incluir ferramenta de gerenciamento de dispositivos móveis e gerenciamento de aplicativos móveis, permitindo a administração de dispositivos, políticas de segurança e distribuição de aplicativos.
- Oferecer proteção de dados sensíveis com criptografia, classificação e marcação de informações, garantindo que os dados críticos estejam protegidos independentemente de onde sejam acessados.
- Oferecer solução para monitorar e proteger identidades no ambiente corporativo, detectando e respondendo a comportamentos suspeitos e ataques relacionados à identidade.
- Permitir a visibilidade e controle sobre o uso de aplicativos na nuvem, ajudando a proteger dados e usuários contra ameaças em serviços baseados na nuvem.
- Permitir a aplicação de políticas baseadas em condições (como localização, dispositivo e risco) para garantir que apenas usuários autorizados acessem os recursos da empresa.
- Deve ser contratada em conjunto com a licença Office 365 - Plano E1, prevista no item 2.1.
- Prazo de licenciamento: 36 meses.
- Link para acesso das especificações do fabricante: <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/enterprise-mobility-security/compare-plans-and-pricing?msocid=32c2f18959e46c9b2db9e2bb588f6d65>.

2.3 Microsoft 365 - Plano E5 (36 meses)

- Deverá incluir aplicativos de nível empresarial do Microsoft 365 para desktop e dispositivos móveis (*Word, Excel, PowerPoint, Outlook e OneNote*), em até cinco PCs ou *Macs*, cinco *tablets* e cinco *smartphones* por usuário.
- Deverá incluir o *Windows for Enterprise*.
- Deverá incluir Email empresarial, armazenamento e compartilhamento de arquivos, seguro e confiável com uma caixa de correio de 100 GB por usuário e 1,5TB de *archive*.
- Deverá incluir a capacidade de armazenamento de 5TB em nuvem (*sharepoint/Onedrive*).
- Deverá incluir recursos básicos de segurança e gerenciamento de identidades.
- Deverá incluir o Microsoft Teams.
- Prazo do licenciamento: 36 meses.
- Link para acesso das especificações das <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/enterprise/e5?activetab=pivot:vis%C3%A3ogeraltab>

2.4. M365 Copilot Sub Add-on (36 meses)

- Deverá incluir aplicativos de nível empresarial do Microsoft 365 para desktop e dispositivos móveis.
- Deverá integrar às principais ferramentas da suíte do Microsoft, como Word, Excel, PowerPoint, Outlook e Teams.
- Deverá ser disponibilizado como um plugin na interface dos aplicativos do Office, oferecendo ferramenta que permita a sugestão de conteúdos em tempo real enquanto os documentos estão sendo editados.
- Deverá incluir integração com dados corporativos via Microsoft Graph, garantindo acesso seguro a e-mails, arquivos e reuniões para geração de respostas contextualizadas.
- Deverá incluir mecanismos de segurança e compliance, assegurando conformidade com políticas DLP, governança e privacidade corporativa.
- Prazo do licenciamento: 36 meses.
- Link para acesso das especificações do <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/copilot/enterprise>

2.5. Copilot Studio (Credits) (36 meses)

- Deverá disponibilizar ferramenta que permita gerar mensagens automaticamente com base em *templates ou prompts*, baseada em inteligência artificial.
- Deverá permitir a personalização das comunicações,
- Deverá permitir a integração com ferramentas do Microsoft 365, como Outlook e Teams, outras ferramentas, como a plataforma ITSM, e integrar com a base de conhecimento do contratante, permitindo melhorar a colaboração e aumentar a produtividade.
- Modelo de NLU Personalizado: modelo de compreensão de linguagem natural (NLU) personalizado para entender melhor as demandas do usuário digital.
- IA Generativa: permitir criar assistentes de IA inteligentes e conectados para funcionários e clientes.
- Interoperabilidade: deverá funcionar com o Estúdio de IA do Azure e outros aplicativos, facilitando a criação de aplicativos de conversação.

- Deverá incluir suporte à criação de agentes personalizados e automações avançadas via Copilot Studio,
- Deverá permitir integração com Microsoft Graph para acesso seguro a dados corporativos (e-mails, arquivos, reuniões) e geração de respostas contextualizadas.
- Prazo do licenciamento: 36 meses.
- Link para acesso das especificações do fabricante: <https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-copilot/microsoft-copilot-studio#Capabilities>

ANEXO II - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS



Diretoria de Finanças e Logística - DFL
Superintendência de Tecnologia e Soluções Corporativas - SUSC
Departamento de Tecnologia Corporativa - DETC

Termo de Referência
Contratação de Subscrições de Softwares Microsoft e Serviços Técnicos Especializados

ANEXO II – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	PART NUMBER	DESCRIÇÃO	Unidade	QUANTIDADE (A)	LOTE ÚNICO		SUBSCRIÇÃO						
					SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO		VALOR UNITÁRIO ANUAL (C)	SUBTOTAL ANUAL Ax C = (D)	QUANTIDADE DE ANOS (E)	SUBTOTAL 3 ANOS D x E			
					VALOR UNITÁRIO (B)	SUBTOTAL A x B							
1	T6A-00024	Office 365 - Plano E1	Subscrição	560			R\$	-	3	R\$	-		
2	AAA-1073	EMS E3 ALng Sub Per User	Subscrição	560			R\$	-	3	R\$	-		
3	AAD-33168	Microsoft 365 - Plano E5	Subscrição	3.582			R\$	-	3	R\$	-		
4	83I-00001	M365 Copilot Sub Add-ON	Subscrição	3.582			R\$	-	3	R\$	-		
5	YFI-00001	Copilot Studio (Credits)	Subscrição	1.194			R\$	-	3	R\$	-		
6	-	Serviços Técnicos Especializados	Horas	3.108		R\$	-						
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO					TOTAL SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO (F)	R\$	-	TOTAL ANUAL SUBSCRIÇÃO	R\$	-	TOTAL 3 ANOS SUBSCRIÇÃO (G)	R\$	-
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO (F + G)					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 trabalhos relacionados ao fornecimento de Licenciamento, Subscrição e Suporte (Software Assurance) de Softwares Microsoft.

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

TERMO DE SIGILO E PRIVACIDADE VINCULADO A ATA Nº XXX/XXXX

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(s) Contrato(s) celebrado(s) 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 Ata de Registro de Preços

Documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para futura contratação, em que se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas, ao qual este Termo de Sigilo se vincula.

2.1.3 Contrato

Negócio jurídico celebrado entre as partes com base na Ata de Registro de Preços.

2.1.4 Dado pessoal

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

2.1.5 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.

2.1.6 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.

2.1.6.1 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. 10 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(s) Contrato(s), 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(s) Contrato(s) celebrado(s) 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(s) Contrato(s), em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do(s) Contratos.

§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(s) Contrato(s), 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(s) Contrato(s) 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(s) Contrato(s).

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(s) contrato(s).

§5º Ao término do(s) contrato(s), 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 irreatável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao(s) Contrato(s), 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(s) Contrato(s). regidos por este Instrumento.

_____, de _____ de 20XX .

PARTE RECEPTORA

ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

 ORDEM DE SERVIÇO Nº XXX/202X ABERTURA				
1. DADOS DO CONTRATO				
CONTRATO Nº		PEDIDO DE COMPRAS Nº		
CONTRATADA		GESTOR TÉCNICO		
OBJETO		VIGÊNCIA		
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2. REGISTRO DA ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO - OS				
Nº DO CHAMADO	DATA DO CHAMADO	RESPONSÁVEL DATAPREV ABERTURA DA OS / MATRÍCULA	ÓRGÃO	
3. DEFINIÇÃO DE ESCOPO DA ORDEM DE SERVIÇO - OS				
DATA DA REUNIÃO	RESPONSÁVEL DATAPREV		RESPONSÁVEL CONTRATADA	
DESCRIÇÃO				
SERVIÇO A SER ENTREGUE COM A DEVIDA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA				
4. PLANEJAMENTO DA EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO-OS				
DATA DE ENVIO CRONOGRAMA E TOTAL DE HORAS ESTIMADOS	CRONOGRAMA ESTIMADO		Nº TOTAL DE HORAS ESTIMADO	
	DATA DE INÍCIO	DATA DE CONCLUSÃO	NÍVEL 1	NÍVEL 2
5. APROVAÇÃO DO PLANEJAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO-OS				
ASSINATURA / CARIMBO RESPONSÁVEL CONTRATADA	ASSINATURA / CARIMBO GESTOR TÉCNICO DATAPREV		DATA DA APROVAÇÃO DATAPREV	
OBSERVAÇÃO: OS NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS ESTÃO DESCRITOS NO ITEM ORIENTAÇÃO TÉCNICA DO TERMO DE REFERÊNCIA.				



ORDEM DE SERVIÇO Nº XXX/202X
ACEITE

1. DADOS DO CONTRATO

CONTRATO Nº		PEDIDO DE COMPRAS Nº		
CONTRATADA		GESTOR TÉCNICO		
OBJETO		VIGÊNCIA		
QUANTIDADE	UNIDADE	NÍVEL DA ORIENTAÇÃO TÉCNICA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

2. EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

DATA DE INÍCIO EFETIVO	DATA DE CONCLUSÃO EFETIVA	TOTAL DE HORAS REALIZADA	
		NÍVEL 1	NÍVEL 2
DESCRIÇÃO / JUSTIFICATIVA			

3. ENTREGA / VALIDAÇÃO DO SERVIÇO EXECUTADO

ASSINATURA/CARIMBO RESPONSÁVEL CONTRATADA	ASSINATURA / MATRÍCULA RESPONSÁVEL DATAPREV

4. ACEITE DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

DATA DO ACEITE	ASSINATURA / MATRÍCULA RESPONSÁVEL DATAPREV

OBSERVAÇÃO: OS NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS ESTÃO DESCRITOS NO ITEM ORIENTAÇÃO TÉCNICA DO TERMO DE REFERÊNCIA.

* 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 **Fabio Alves Ferreira, Gerente**, em 10/04/2026, às 09:31, 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 **Jose Augusto Pereira de Souza Tovar, Gerente Executivo**, em 10/04/2026, às 10:16, 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 Franco de Souza, Superintendente**, em 10/04/2026, às 10:33, 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 Levindo Pinto, Gerente Executivo**, em 10/04/2026, às 13:30, 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 **0220352** e o código CRC **39ACEC4D**.



ANEXO VI

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 91087/2026

PROCESSO Nº 44129.008959/2025-89

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 VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DO REGISTRO DE OPORTUNIDADE

À

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

Ref.: Pregão nº 91087/2026

Objeto: Contratação de Subscrições de Softwares Microsoft, com direito de atualização e suporte, e de Serviços Técnicos Especializados, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência.

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.