



Termo de Referência - TR

TR_Curso_ISO_20000_Fundamentos

Data: 31/05/2022

Termo de Referência – Treinamentos ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

Equipe Responsável	
Elaboração	
DIGT - Divisão de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento	Carla Araujo Popoire Wanderley Matrícula: 339.580
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 aprovo este 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 ao mercado pela área competente.</i>	
DECR - Departamento de Gestão de Carreira	Fabricio Cicilio G. de S. Pinto da Silva Matrícula: 357.278



Termo de Referência – Treinamentos ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
26/05/2022	01	Elaboração Termo de Referência	Carla Neves
27/05/2022	02	Revisão	Raquel Brant



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

1. DO OBJETO

Contratação de 13 (treze) vagas para o treinamento ISO 20000 FUNDAMENTOS, a ser oferecido na modalidade online ao vivo em turma fechada.

2. DA DISCRIMINAÇÃO DO OBJETO

ITEM	QUANTITATIVO	FORMATO	MODALIDADE
ISO 20000 Fundamentos	13 vagas	Turma fechada	online

3. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

- I. A CONTRATADA deverá comprovar sua qualificação técnica apresentando atestado(s) de capacidade técnica (declaração ou certidão), em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), original ou em cópia autenticada, emitido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s) que possua(m), através do(s) qual(is) fique comprovada a prestação satisfatória do serviço na entrega de capacitação oficial da EXIN na modalidade online.
- II. Tendo em vista assegurar a plena conformidade com padrões mínimos de qualidade e adequação de ementa, a CONTRATADA deverá apresentar documento comprobatório que comprove sua qualificação como um Centro Autorizado ou credenciado de Treinamentos Oficiais EXIN.
- III. A CONTRATADA deverá apresentar documento que comprove certificação válida do instrutor relacionada ao tema da capacitação: EXIN IT Service Management Foundation com base na ISO/IEC 20000:2018.

3/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

4. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

4.1. CARGA HORÁRIA MÍNIMA

- ISO 20000 FUNDAMENTOS: 16 horas, divididas em encontros online síncronos sequenciais de 04 (quatro) horas de duração cada.

4.2. REFERÊNCIAS MÍNIMAS AO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1 – INTRODUÇÃO

- CENÁRIO ATUAL DE TI
- SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE
- GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI
- ISO 20000
- SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS
- HISTÓRICO DA ISO 20000

2 – RELACIONAMENTO COM OUTRAS NORMAS E FRAMEWORKS

- ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY
- ISO 9001 – SISTEMA DE GESTÃO
- ISO/IEC 27001 SISTEMA DE GESTÃO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (SGSI)
- MOF – MICROSOFT OPERATION FRAMEWORK
- GERENCIAMENTO DE RISCOS
- ESTRUTURA E RELACIONAMENTOS

3 – TERMOS E DEFINIÇÕES

- SERVIÇO / PROCESSOS / CONCEITOS DE QUALIDADE
- GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS
- GERENCIAMENTO DE SERVIÇO TI (GSTI)

4 – REQUISITOS GERAIS PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- SGS – SISTEMA DE GESTÃO SERVIÇOS
- REQUISITOS GERAIS



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO
 - GOVERNANÇA DE PROCESSOS OPERADOS POR OUTRAS PARTES
 - GERENCIAMENTO DE DOCUMENTAÇÃO E DE RECURSOS
 - ESTABELECIMENTO E MELHORIA
- 5 – DESENHO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS NOVOS OU MODIFICADOS
- PLANEJAR SERVIÇOS NOVOS OU MODIFICADOS
 - DESENHO, DESENVOLVIMENTO E TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS NOVOS OU MODIFICADOS
- 6 – PROCESSO DE FORNECIMENTO DE SERVIÇO
- GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO, CONTINUIDADE E DISPONIBILIDADE
 - RELATOS DE SERVIÇO / ORÇAMENTO E CONTABILIZAÇÃO PARA SERVIÇOS
 - GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE
 - GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- 7 – PROCESSOS DE RELACIONAMENTO
- GERENCIAMENTO DE RELAÇÕES DE NEGÓCIO E FORNECEDORES
- 8 – PROCESSOS DE RESOLUÇÃO E CONTROLE
- GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO
 - GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS
 - GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E MUDANÇA
 - GERENCIAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

4.3. MATERIA DIDÁTICO

- A **CONTRATADA** deverá fornecer o material didático em formato digital, **em português (Brasil)**, contendo todos os assuntos abordados na capacitação. Entende-se como material didático, apostilas, manuais, livros-texto, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **DATAPREV** uma cópia do material didático em até **10 (dez) dias úteis** antes do início da capacitação para fins de validação técnica e pedagógica.

4.4. INSTRUTORES

- A **CONTRATADA** deverá apresentar para Área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento da **DATAPREV** documentos com os dados, currículo e credenciais dos instrutores, demonstrando possuírem a capacidade técnica nas áreas de gerenciamento de serviços de TI e as qualificações e expertise necessárias para bem capacitar os empregados na certificação ISO 20000.
- A **CONTRATADA** deverá apresentar para Área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento da **DATAPREV** os dados dos instrutores de cada curso, que deverão possuir certificação que lhe confira as competências necessárias para ministrar as capacitações nas disciplinas descritas no subitem 2.2 deste Termo de Referência.
- O instrutor deverá apresentar certificação válida em EXIN IT Service Management Foundation com base na ISO/IEC 20000:2018.
- As certificações apresentadas, caso aplicadas, devem estar válidas durante todo o período de prestação do serviço das capacitações. Caso seja necessário, a **CONTRATADA** poderá apresentar documentação de mais de um profissional habilitado.
- A entrega da documentação que comprova o atendimento da exigência de aptidão e qualificação dos instrutores deverá ser realizada com antecedência de até **15 (quinze) dias úteis** do início da realização da respectiva capacitação. A capacitação técnica só será realizada após a **CONTRATADA** apresentar a devida comprovação.



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- É vedada a alteração de instrutor sem prévia comunicação e concordância da **DATAPREV**, estando um eventual substituto sujeito ao mesmo processo de verificação descrito anteriormente.
- A capacitação técnica deverá ser ministrada em língua portuguesa obrigatoriamente.

4.5. PERÍODO E HORÁRIO

- Os cursos deverão ser realizados, preferencialmente, a partir do mês de agosto de 2022, podendo as datas sofrerem alterações em comum acordo.
- A DATAPREV realizará reunião de alinhamento com a CONTRATADA, após a assinatura do Pedido de Compra para alinhamento de expectativas, definição de data e horário de execução dos cursos e público-alvo.
- A data de realização do curso não será superior ao período de 30 (trinta) dias úteis, a contar a partir da data de realização da reunião de alinhamento entre a DATAPREV e a CONTRATADA.
- Todas as aulas online ao vivo deverão possuir o máximo de 4 (quatro) horas de duração diária, podendo ocorrer sequencialmente ou não.
- Todas as atividades deverão ser realizadas durante a jornada de trabalho da DATAPREV, podendo estar compreendidas no período entre 8h e 19h.

4.6. CERTIFICADOS E LISTA DE PRESENÇA

- A CONTRATADA deverá enviar para a área de Gestão de Treinamento da Dataprev (treinamento.sge@dataprev.gov.br) documento que comprove a frequência diária online e o(s) certificado(s) digitais do(s) participante(s).



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- A CONTRATADA deverá disponibilizar apenas para os participantes que obtiverem a frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento), os certificados de conclusão de curso, em meio eletrônico, ao final de cada turma.

4.7. DA INFRAESTRUTURA DO TREINAMENTO VIRTUAL

- Utilizar plataforma de web conferência interativa compatível com a política de segurança da DATAPREV, preferencialmente Microsoft Teams, ZOOM Pro ou plataforma similar que esteja de acordo com as diretrizes de Segurança da Informação da Dataprev.
- Utilizar ferramentas de interação e colaboração online, de forma síncrona ou assíncrona, durante o período do treinamento para exercícios, atividades práticas e esclarecimentos de dúvidas, tais como chats, fóruns e aplicativos de colaboração;
- Disponibilizar em AVA ou LMS todos os materiais complementares incluindo: vídeos, tutoriais e demais URLS que complementarem o conteúdo do treinamento, sempre que necessário;
- Possuir recursos para apuração de frequência online diária dos participantes;
- Disponibilizar em formato digital material didático e de apoio para download;
- Dispor de meios para efetuar a gravação das sessões online ao vivo e disponibilizá-las para a CONTRATANTE pelo período acordado na reunião de alinhamento, o qual não será superior ao período da vigência contratual.
- Suportar e corrigir possíveis problemas técnicos, em termos de infraestrutura tecnológica, durante a realização do curso, garantindo a transmissão ininterrupta de aulas ao vivo;
- Dispor de canal de comunicação com os participantes para atender-lhes em suas solicitações no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas;



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- i) Encaminhar todos os dados sobre o acesso ao curso, incluindo URL para as aulas ao vivo e plataforma para área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento (treinamento.sge@dataprev.gov.br) DATAPREV com a antecedência de 10 (dez) dias corridos da data de início do curso;

5. VIGÊNCIA CONTRATUAL

A vigência contratual será de 6 (seis) meses, a partir da data de assinatura do Pedido de Compras (PC), podendo ser prorrogada, desde que haja concordância entre as partes, na forma do art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

6. DA GESTÃO CONTRATUAL

6.1. Gestão Técnica

Gerente da Divisão de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento - DIGT

6.1.1. Fiscais Técnicos

Líder de Equipe de T&D – DIGT

6.2. Gestão Administrativa

Gerente da Divisão de Gestão Administrativa de Contratos Diversos – DGFD

6.2.1 Fiscais Administrativos

Empregados da Divisão de Gestão Administrativa de Contratos Diversos – DGFD.

Gestora e Fiscal são responsáveis pela comprovação das especificações do objeto e pela emissão do relatório de medição que habilitarão a CONTRATADA a emitir o seu respectivo faturamento.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- a) Participar de reunião de alinhamento com a DATAPREV, após assinatura do Pedido de Compra;
- b) Efetuar o cadastro, ativação e disponibilização de acesso dos participantes da DATAPREV ao ambiente virtual de aprendizado (AVA), pelo tempo e na forma estabelecidos neste Termo de Referência, quando aplicável;
- c) Disponibilizar instrutores devidamente capacitados para a entrega do conteúdo de ambos os cursos;
- d) Fornecer na totalidade, o conteúdo programático proposto na modalidade online;
- e) Disponibilizar material didático e de apoio em formato digital para download pelos participantes;
- f) Utilizar plataforma de web conferência interativa compatível com a política de segurança da DATAPREV, preferencialmente Microsoft Teams ou ZOOM Pro. Qualquer outra plataforma poderá ser aprovada desde que esteja de acordo com as diretrizes de Segurança da Informação da DATAPREV;
- g) Disponibilizar ferramentas colaborativas adicionais, necessárias para a metodologia de ensino com enfoque prático, tendo em vista o esclarecimento de dúvidas, respeitadas as políticas de segurança da Dataprev;
- h) Disponibilizar em AVA ou LMS todos os materiais complementares incluindo: vídeos, tutoriais e demais URLs que complementarem o conteúdo do treinamento, sempre que necessário;
- i) Encaminhar todos os dados sobre o acesso ao curso, incluindo URL para as aulas ao vivo para área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento

10/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- (treinamento.sge@dataprev.gov.br) da DATAPREV com a antecedência de **10 (dez) dias corridos** da data de início do curso;
- j) Encaminhar para a área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento (treinamento.sge@dataprev.gov.br) da DATAPREV, em **até 10 (dez) dias úteis de antecedência** da data de início do curso, o material didático que será utilizado no treinamento, em formato digital;
- k) Apurar a frequência online diária dos participantes;
- l) Encaminhar para a área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento (treinamento.sge@dataprev.gov.br) da DATAPREV, visando o faturamento, em até **05 (cinco) dias úteis** após o encerramento do evento: **documento que comprove a frequência diária online, o(s) certificado(s)** digitalizado(s) do(s) participante(s) que cumprirem, no mínimo, **75%** da carga horária programada;
- m) Informar à DATAPREV sobre eventuais problemas que possam prejudicar ou impossibilitar o bom andamento do curso;
- n) Disponibilizar plataforma interativa adequada para realização do curso online ao vivo;
- o) Dispor de canal de comunicação com os participantes em seu AVA e atender-lhes em suas solicitações no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas;
- p) Suportar e corrigir possíveis problemas técnicos, em termos de infraestrutura tecnológica, durante a realização do curso, garantindo a transmissão ininterrupta da aula ao vivo;
- q) Caso o descumprimento de uma das obrigações ocorra em decorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado, a contratada fica isenta da devida penalização. No entanto, tal isenção não a exime da obrigação de realizar,

11/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

posteriormente, em comum acordo com a DATAPREV, ações complementares que se fizerem necessárias tendo em vista a entrega integral do objeto contratado, especialmente no que diz respeito ao conteúdo programático.

- r) Realizar nova transmissão de reposição de aula, em data acordada com a DATAPREV, sempre que ocorrerem falhas técnicas na plataforma de transmissão que ocasionem prejuízo na entrega de conteúdo programático e no aprendizado. Neste caso, a ordem original de apresentação do conteúdo não deve ser alterada.
- s) Prestar o serviço em plena conformidade com as determinações contidas neste documento; e
- t) Responder, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva responsável pelas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais utilizados na execução dos serviços objetos do presente Contrato, permanecendo a DATAPREV isenta de toda e qualquer responsabilidade.
- u) Em relação ao tratamento dos dados pessoais em treinamentos online síncronos ou assíncronos:
 - A coleta de dados dos empregados se dará em observância aos termos da LGPD, estando as partes cientes de que a DATAPREV é controladora dos dados dos seus empregados, os quais devem ser utilizados estritamente para a finalidade do objeto contratual.
 - É vedada a CONTRATADA o compartilhamento dos dados dos empregados da DATAPREV com terceiros ou empresas subcontratadas sem o prévio consentimento da CONTRATANTE a quem compete assegurar o consentimento ou esclarecimento quanto ao tratamento dos dados perante seus empregados.



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- Fica ciente a CONTRATADA que o tratamento dos dados pessoais a que tiver acesso deve ocorrer em conformidade com a LGPD e nível de segurança adequados à classificação das informações que serão tratadas durante a execução do contrato.
- A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais exclusivamente para a finalidade de inscrição, acompanhamento de progresso e certificação, quando aplicáveis.

Nos casos em que o dado pessoal for um requisito para inscrição ou cadastro em ambientes virtuais de aprendizagem externos, a CONTRATADA fica obrigada a assinar Termo de Sigilo e Privacidade (Anexo I).

- É obrigação da CONTRATADA evidenciar para a CONTRATANTE o descarte seguro dos dados pessoais a que tiver acesso após a finalização do serviço objeto deste Termo de Referência.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Agendar a data e definir horário de realização das capacitações com a CONTRATADA, após assinatura do Pedido de Compra;
- b) Comunicar a **CONTRATADA**, no prazo **máximo de 10 (dez) dias corridos** antes do início de cada capacitação, a relação nominal de treinandos com os dados necessários para que sejam iniciados todos os preparativos necessários a adequada prestação do serviço,
- c) Informar data, horário e informações para acesso ao curso online aos participantes envolvidos;



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- d) Fiscalizar e acompanhar a prestação do serviço/objeto contratual, comunicando a **CONTRATADA** toda e qualquer deficiência e/ou irregularidade relacionada com a entrega do objeto, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas;
- e) Monitorar o cumprimento das especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- f) Aferir a qualidade da capacitação por meio do **Formulário de Avaliação de Reação** e emitir o **Relatório Consolidado da Avaliação de Reação**, ao final de cada capacitação;
- e
- g) Efetuar o pagamento do serviço prestado e consignado no contrato, nos termos do art. 69, inciso III da Lei nº. 13.303/2016.

9. DAS PENALIDADES

Em caso de descumprimento das obrigações expressamente formuladas pela DATAPREV ou inobservância de quaisquer das demais obrigações contratuais ou legais, sem motivo justificado, a CONTRATADA poderá se sujeitar às seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa decorrente da infração cometida, conforme tabela abaixo, limitada a 10% (dez por cento) do valor do respectivo Pedido de Compras (PC):

Item	Descrição da Infração	% da multa sobre o Pedido de Compra
1	Descumprimento de prazo para realização do evento.	2%
2	Não encaminhar todos os dados sobre o acesso ao curso, incluindo URL	2%

14/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

	para as aulas ao vivo para área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento (treinamento.sge@dataprev.gov.br) DATAPREV com a antecedência de 10 (dez) dias corridos da data de início do curso	
3	Não encaminhar para a área de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento (treinamento.sge@dataprev.gov.br) da DATAPREV, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após o encerramento do curso, documento de frequência e certificados digitalizados.	4%
4	Não disponibilizar material didático digital.	3%
5	Não suportar e corrigir possíveis problemas técnicos, em termos de infraestrutura tecnológica, durante a realização do curso, garantindo a transmissão ininterrupta da aula ao vivo	5%
6	Descumprir os termos da Garantia da Capacitação previsto neste documento.	5%
7	Não entregar, na totalidade, o conteúdo programático proposto	5%
8	Inexecução total do contrato.	10%

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Dataprev, por prazo não superior a 2 (dois) anos, conforme Art. 83, inciso III da Lei 13.303/2016; As penalidades previstas nas alíneas "a" e "c" poderão ser aplicadas juntamente com constante na alínea "b". Quando da aplicação da penalidade prevista na alínea "b", fica a Dataprev, desde logo, autorizada a reter e compensar, da fatura mensal, o valor da multa devida.

No caso do cometimento de infração, à CONTRATADA será garantida prévia defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados de sua ciência da falta cometida, sem prejuízo do disposto nos artigos 82 e 83 da Lei nº 13.303/2016.

10. DA AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, a DATAPREV realizará a avaliação do desempenho do FORNECEDOR, considerando os seguintes critérios:

15/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- **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.

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

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

11. DA AVALIAÇÃO DO CURSO

Será realizada uma Avaliação de Reação tendo em vista a medição e avaliação da qualidade da capacitação. A DATAPREV aplicará a Avaliação de Reação, conforme modelo estabelecido no ANEXO II deste Termo de Referência, com o objetivo de avaliar a satisfação dos participantes com a capacitação.

Seis fatores serão objeto de avaliação pelo formulário: Programa e Metodologia, Instrutoria, Material, Estrutura do Curso, Ambiente e Autoavaliação:

- Programa e Metodologia - Avalia a percepção dos participantes em relação a importância do tema e se os objetivos do curso foram alcançados.
- Instrutoria – Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.

16/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

- Material – Avalia a satisfação dos participantes quanto ao material didático disponibilizado, a sua qualidade, clareza e organização;
- Estrutura do Curso – Avalia a percepção dos participantes quanto a organização do curso, sequência do conteúdo apresentado e a carga horária;
- Ambiente - Avalia a percepção de qualidade e de adequação do ambiente tecnológico disponibilizado para o treinamento online, a disponibilidade e efetividade dos recursos de interação, colaboração e comunicação.
- Autoavaliação - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.

Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio de notas atribuídas em uma escala de 1 (um) a 10 (dez), sendo 1 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito.

12. DA GARANTIA DA CAPACITAÇÃO

O resultado da capacitação será considerado INSATISFATÓRIO quando pelo menos uma das situações abaixo ocorrer:

- a) Média final da turma inferior a 7 (sete), excluindo-se o fator Autoavaliação;
- b) Média do fator Instrutoria inferior a 7 (sete);
- c) Média de, pelo menos, dois fatores inferiores a 7 (sete), excluindo-se o fator Autoavaliação.

A CONTRATADA será obrigada a realizar, sem ônus para a DATAPREV, nova capacitação caso seja configurado resultado INSATISFATÓRIO, salvo se, por decisão da Área de Gestão T&D da DATAPREV, for adotado medida complementar que venha sanar o problema. Em caso de nova capacitação, esta deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pela DATAPREV.

17/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

13. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

- A emissão da fatura pela CONTRATADA, e o correspondente pagamento, ficarão condicionados à seguinte sucessão processual de eventos:
 1. Após o encerramento de cada curso, a CONTRATADA deverá remeter o documento de **frequência e os certificados** dos participantes à DATAPREV. A DATAPREV, por sua vez, emitirá em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento, por meio do gestor técnico do contrato, **"Termo de Aceite"** do serviço, e o enviará ao gestor administrativo.
 2. De posse do "Termo de Aceite", o gestor administrativo do contrato emitirá, em até 10 (dez) dias úteis, o **"Relatório de Medição"** do serviço e o enviará à CONTRATADA.
 3. De posse do "Relatório de Medição", a CONTRATADA deverá encaminhar à Unidade Central de Recebimento (UCR), situada na Rua Álvaro Rodrigues, nº 460, Botafogo, Rio de Janeiro - RJ, CEP 22280040, dentro do horário comercial ou, ainda, para o correio eletrônico: atendimento.ucr@dataprev.gov.br, a documentação de cobrança que deverá constar o número do Pedido de Compra/Contrato e o número de medição descrito no Relatório de Medição.
- Para a realização do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar da Nota Fiscal, em letra legível e sem rasura, o nome do banco, número da conta bancária e da agência, devendo indicar o número do Pedido de Compra (PC) e do Relatório de Medição.
- O pagamento será realizado pela DATAPREV em 15 dias corridos após o recebimento da documentação de cobrança, desde que haja o cumprimento das "Obrigações da Contratada" previstas neste Termo de Referência, que serão evidenciadas por meio de termo de aceite emitido pelo gestor técnico do contrato.



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

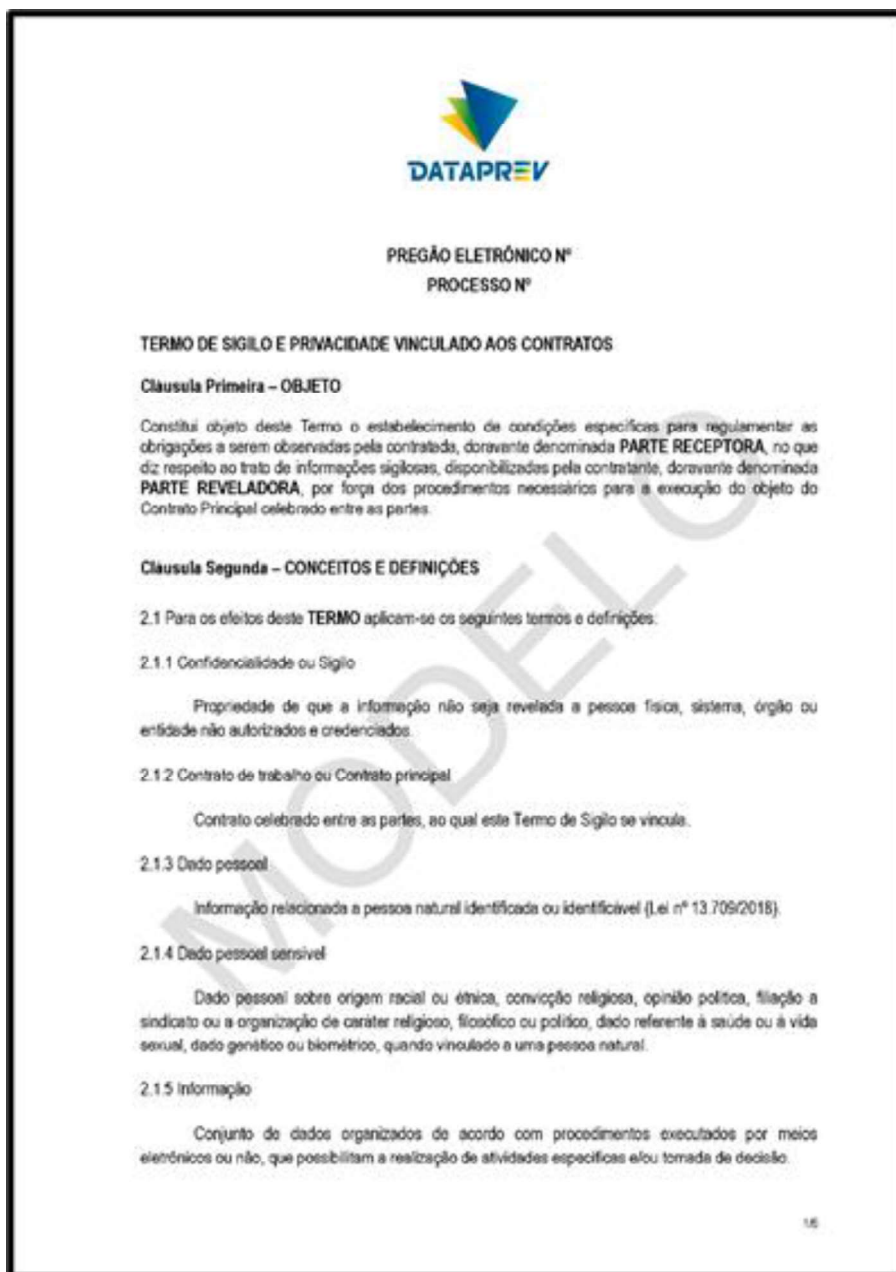
- A DATAPREV reterá os valores referentes ao IRPJ, CSLL, COFINS e PIS/PASEP, conforme tabela anexa à Instrução Normativa/RFB vigente. Caso a CONTRATADA esteja dispensada da retenção, por força de isenção, não incidência ou alíquota zero, na forma da legislação específica, deverá ser destacada, no corpo da Nota Fiscal/Fatura, a fundamentação legal da dispensa da retenção, conforme estabelece tal Instrução Normativa. Deverá ser informado na Nota Fiscal alíquota percentual e valor a ser retido a título de ISSQN, conforme Lei Complementar Federal nº 116. A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura de Bens e Serviços, independentemente de ser isenta ou imune de tributação.


14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- O cumprimento integral das obrigações previstas neste termo servirá de parâmetro para a DATAPREV analisar a qualidade dos serviços prestados.
- Aplicam-se à execução e à solução dos casos omissos a Lei nº 13.303/2016 e demais legislação relacionada à matéria.



ANEXO I – Modelo de Termo de Sigilo e Privacidade para Contratos – TSPC





PREGÃO ELETRÔNICO Nº
PROCESSO Nº

TERMO DE SIGILO E PRIVACIDADE VINCULADO AOS CONTRATOS

Clausula 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.

Clausula 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 pessoas físicas, 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.

1/5



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos



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 Lei 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 (§5º 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,


2/6

21/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos



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:

- 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
- 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.


3/5

22/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos



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 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 as 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 A 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

4/5



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos



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.

Clausula Setima – 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.

Clausula 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

56



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos



obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Clausula Nona – VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretirável, 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 2021.

EMPRESA DE TECNOLOGIA E
INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA DATAPREV

PARTE RECEPTORA

MODELO

66



Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

ANEXO II – AVALIAÇÃO DE REAÇÃO

PROGRAMA E METODOLOGIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
O significado e a importância do tema do curso foram compreendidos e abordados adequadamente.										
Os tempos destinados à apresentação e exploração do conteúdo de cada tópico foram suficientes.										
De uma maneira geral os objetivos do evento foram alcançados.										
INSTRUTORIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
O instrutor apresentou o tema de forma objetiva, organizada, segura e fluente.										
O instrutor esclareceu adequadamente as questões e dúvidas dos participantes.										
AMBIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A navegação na plataforma online foi intuitiva e sem maiores dificuldades.										
Tive suporte adequado quando tive dificuldades com o ambiente do curso.										
As aulas ao vivo foram transmitidas com qualidade de áudio e vídeo.										
A interação online com o instrutor ocorreu de forma satisfatória.										
Foi possível interagir com os demais participantes durante o curso.										
Os recursos disponibilizados permitiram a execução adequada de atividades práticas ou colaborativas.										
MATERIAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A qualidade do material disponibilizado respondeu às necessidades apoiando o meu aprendizado.										
O material didático era claro e adequado.										
Os exercícios de fixação/avaliação se relacionaram adequadamente com o conteúdo apresentado.										
ESTRUTURA DO CURSO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A forma de apresentação foi adequada ao conteúdo.										
A carga horária diária sugerida para o curso foi adequada ao volume e à complexidade do conteúdo.										
A metodologia permitiu interação e/ou colaboração online entre participantes.										

26/27



Documento assinado eletronicamente por CARLA ARAUJO POPOIRE WANDERLEY, FABRICIO CICILIO GRANETTE DE SOUZA PINTO DA SILVA
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação ydSsLBrF e o contra código voaf6oV6

Termo de Referência - ITIL 4 Foundation e ISO 20000 Fundamentos

AUTOAVALIAÇÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Realização das atividades propostas										
Aumento do conhecimento sobre o assunto										
Os conhecimentos adquiridos ou atualizados foram suficientes para cumprir os objetivos propostos										
Possibilidade de aplicação do conhecimento no cotidiano de trabalho										
Resposta às minhas expectativas										





Assinado digitalmente por:

Fabricio Cicilio Granette de Souza Pinto da Silva (Aprovador)
Carla Araujo Popoire Wanderley (Elaborador)