

ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1 OBJETO

2 DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

3 PLANEJAMENTO

4 ENTREGA

5 ORIENTAÇÃO TÉCNICA

6 CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7 ATUALIZAÇÃO DE *SOFTWARE*

8 SUPORTE TÉCNICO

9 REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

10 PRAZO PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

11 RELATÓRIOS

12 ACESSO AO *SITE* DO FABRICANTE

13 USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

14 SIGILO E INVIOABILIDADE

15 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16 AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

17 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19 FATURAMENTO

20 PAGAMENTO

21 VIGÊNCIA CONTRATUAL

22 GESTÃO CONTRATUAL

23 APÊNDICES

1. OBJETO

1.1. Trata o presente processo da contratação de **Sistema Automático de Identificação Biométrica (ABIS)**, incluindo, entre outros, os serviços de suporte técnico, atualização tecnológica, orientação técnica e treinamento especializado, pelo período de **60 (sessenta) meses**.

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

LOTE ÚNICO			
ITEM	DESCRIÇÃO / PRODUTO	QUANTIDADE TOTAL A SER REGISTRADA	UNIDADE
1	Motor Biométrico	200 milhões	Registros
2	Módulo de Tratamento de Inconsistências	50	Licenças flutuantes
3	Orientação Técnica	480	Horas
4	Treinamento Especializado	24	Pessoas

1.3. A solução a ser contratada deverá contemplar a capacidade de realizar a avaliação biométrica tanto dactilar quanto facial (deduplicação) de forma integrada, batimentos de 1:1 e 1:N, realização de processo de vivacidade (liveness) e consulta a partir de dados biométricos.

1.4. Esta contratação será realizada por meio de **afastamento das regras de**

licitação, mediante procedimento seletivo específico.

1.5. Os produtos que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos produtos que o compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência contratual.

1.6. As especificações técnicas do **Sistema Automático de Identificação Biométrica (ABIS)** estão contidas no **APÊNDICE A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** deste documento.

2. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

2.1. O **POTENCIAL FORNECEDOR** 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 **APÊNDICE C – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), em original ou cópia autenticada, emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento de **Sistema Automático de Identificação Biométrica (ABIS)**, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste **Documento**, informando o período e o local da prestação dos serviços de suporte / orientação técnica. Caso seja necessário, o **POTENCIAL FORNECEDOR** 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) pelo **POTENCIAL FORNECEDOR** convocado, 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 **Documento**;

b) Ser elaborada utilizando a **Planilha de Formação de Preços - APÊNDICE B** deste **Documento**;

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) Descrever a arquitetura da solução ofertada, relacionado todos os itens que a comporão, informando suas respectivas quantidades, modelo e fabricante, além de suas características técnicas, em conformidade com o solicitado no **APÊNDICE A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**;

e) Ser apresentado em papel timbrado da empresa e assinada pelo responsável pelo contrato;

f) Declarar que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente contratação quanto a participar ou não do referido procedimento;

g) Declarar que a proposta foi elaborada de forma independente, sem recepcionar, informar ou discutir, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, seu conteúdo com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente contratação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa.

3. PLANEJAMENTO

3.1. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o **Gestor Técnico** do contrato, conforme descrito no **subitem 22.1** deste **Documento**, e com a Equipe Técnica, em local a ser definido pela **DATAPREV** ou por videoconferência, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**. Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá:

3.1.1. Apresentar as características dos produtos, além esclarecer todos os questionamentos técnicos.

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

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

3.3.1. Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá apresentar quem será o gestor do

contrato por parte da **CONTRATADA** para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

4. ENTREGA

4.1. Os serviços que compõem a presente contratação, conforme item 1.2 deste **documento**, deverão ser disponibilizados ao **Gestor Técnico** do contrato, no prazo **máximo de 20 (vinte) dias úteis**, a contar do dia seguinte a assinatura do Pedido de Compra por meio da disponibilização da solução funcional em ambiente produtivo definido pela **DATAPREV**, observado o disposto no **subitem 4.5**.

4.1.1. O prazo de que trata o **item 4.1** poderá ser prorrogado mediante solicitação da **CONTRATADA** e aprovação da **DATAPREV**.

4.2. Junto aos produtos fornecidos, a **CONTRATADA** deverá entregar ao **Gestor Técnico** do contrato, conforme descrito no **subitem 22.1** deste **Documento**, as documentações descritas abaixo:

a) Documentação do Registro de Entrega e/ou disponibilização do serviço por meio de Ofício da **CONTRATADA**;

b) Ofício da **CONTRATADA** 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 **APÊNDICE A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, 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. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante, será aceito apenas material em inglês.

4.3. A conferência dos produtos será realizada com base na documentação descrita nas **alíneas “a” e “b”** do **subitem 4.2**.

4.4. A **DATAPREV** validará os produtos recebidos em **até 07 (sete) dias úteis**, contados a partir do recebimento da formalização de entrega dos itens pela **CONTRATADA**.

4.5. 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.

4.6. Os produtos serão considerados entregues e o **Termo de Recebimento** 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 **Documento**;

b) A **DATAPREV** realizar a conferência dos produtos descritos no **subitem 4.3** deste **Documento**.

5. ORIENTAÇÃO TÉCNICA

5.1. As atividades de orientação técnica objetivam otimizar a utilização dos produtos e o desenvolvimento ou aperfeiçoamento de competências, por meio do repasse de conhecimento de forma ordenada e seu escopo compreende:

5.1.1. Análises técnicas relacionados aos algoritmos biométricos aplicáveis;

5.1.2. Análise e recomendação sobre melhoria de segurança;

5.1.3. Avaliar a arquitetura da solução e sua integração com soluções parceiras;

5.1.4. Indicar as melhores práticas para o ambiente a ser suportado;

5.1.5. Identificar periodicamente, oportunidades para otimizar os recursos, reduzindo custos e melhorando o desempenho;

5.1.6. Realizar cálculos de custos aplicados aos serviços;

5.1.7. Apoio ao gerenciamento de custos;

5.1.8. Auxiliar na implantação da solução;

5.1.9. Conduzir workshops técnicos para as equipes, transferindo conhecimentos e habilidades;

5.1.10. Auxiliar na realização de provas de conceito para avaliar novas tecnologias e soluções;

5.1.11. Elaboração de Roadmaps.

5.2. As atividades de **Orientação Técnica** deverão ser realizadas no Data Center Distrito Federal (DCDF), no Data Center de São Paulo (DCDF), no Data Center do Rio de Janeiro (DCRJ) e edifício Waldir Pires, Rio de Janeiro.

5.2.1. 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 22.1** deste **Documento**.

5.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar **480 (quatrocentos e oitenta) horas de orientação técnica on site**, 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**.

5.3.1. A critério da **DATAPREV**, as atividades referentes às horas de orientação técnica poderão ser despendidas nas dependências da **CONTRATADA**.

5.3.2. Os profissionais que prestarão os serviços de orientação técnica deverão ter competências comprovadas e nível sênior na operação da solução.

5.4. Os serviços de Orientação Técnica serão prestados em conformidade com as Ordens de Serviços (OS) a serem emitidas para sua execução, conforme modelo constante no **APÊNDICE E – 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.

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

5.5.1. Cada solicitação de orientação técnica 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.

5.5.2. 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)**.

5.6. As solicitações de serviço deverão ser retornadas no prazo máximo de **4 (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.

5.7. A **CONTRATADA** terá o prazo **máximo de 3 (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**.

5.8. A **CONTRATADA** terá o **prazo máximo de 3 (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 22.1** deste **Documento**.

5.9. 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*, que não se caracterizam como capacitação, mas como apresentação e debate sobre as atividades planejadas ou executadas abrangendo tópicos específicos da tecnologia envolvida.

5.10. 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.

5.11. Os registros de solicitação de serviços poderão ser realizados em horário comercial (9:00 às 17:00 horas), de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais.

5.12. Os serviços 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**.

5.13. 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.

5.14. 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, incluindo o número efetivo de horas utilizadas, e ser assinado por responsáveis da **CONTRATADA** e pelo **Gestor Técnico** da **DATAPREV**, conforme descrito no **item 22.1** deste **Documento**.

5.15. Somente o **Gestor Técnico**, descrito no **subitem 22.1** deste **Documento**, poderá oficializar, junto à **CONTRATADA**, as solicitações de OS (Ordem de Serviço).

5.16. As 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 22.1** deste **Documento**.

5.17. 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. A disponibilização da solução deverá ocorrer a partir da emissão do **Termo de Recebimento** emitido pela **DATAPREV**, observado o disposto no item 4 deste **Documento**, até o término da vigência contratual, contemplando a prestação dos itens dispostos no **item 1.2**, bem como os seguintes:

- 6.1.1. Atualização de versão do *software*;
- 6.1.2. Aplicação de patches de segurança;
- 6.1.3. Aplicação de correções de erros conhecidos;
- 6.1.4. Suporte Técnico.

6.2. A prestação dos serviços relacionados ao suporte técnico 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), incluindo os feriados nacionais.

6.4. A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a vigência contratual, suporte técnico dos componentes da solução objeto deste **Documento**.

6.5. Durante o período contratual, a **CONTRATADA** deverá prover o serviço de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados, os quais possuam, pelo

menos, as seguintes certificações:

- CDP Administrator - Private Cloud Base
- CDP Data Analyst

6.6. As certificações exigidas no **subitem 6.5** devem estar válidas durante o período de prestação dos serviços de manutenção e suporte.

7. ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE

7.1. Durante o período de prestação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar e auxiliar no processo de aplicação, a **DATAPREV** todas as atualizações dos softwares (atualização de versões, *releases* e *patches*), 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 objeto deste **Documento**. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

7.3. Caso as condições de licenciamento dos *softwares* fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período contratual, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento 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 prestação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá prover o serviço de suporte técnico para os produtos, que deverá ser prestado nas modalidades **Remoto**, conforme descrito no **subitem 8.2** deste **Documento**.

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;
- b) Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos e integração com outras soluções (desde que compatível tecnicamente);
- c) Interpretação da documentação dos produtos;
- d) Orientações para identificar a causa de uma falha de *software*;
- e) Para os casos de defeitos de *software* conhecidos, devem ser fornecidas as

informações sobre a correção ou a própria correção;

f) No caso de defeitos de *software* não conhecidos, quando a **CONTRATADA** tiver optado por utilizar centro de suporte e assistência técnica próprio, deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que este 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;

g) Orientação para solução de problemas de “*performance*” e “*tuning*” das configurações dos produtos;

h) Orientação quanto às melhores práticas para implementação dos produtos;

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;

k) Apoio técnico para reconfiguração da solução em função de alteração/melhoria da arquitetura da infraestrutura.

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 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 técnico dos produtos, a **CONTRATADA** deverá oferecer atendimento por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos ou à **CONTRATADA** (parceira formalmente designada pelo fabricante dos produtos 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: 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:

9.3.1. *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 subscrição dos produtos por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica próprio, deverá possuir acesso direto, por

meio de telefonema ou via correio eletrônico, ao Centro de Suporte e Assistência Técnica do fabricante.

9.8. Independentemente da forma que a **CONTRATADA** utilize para prestar os serviços de subscrição dos produtos (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 a atendente não possa informar o número de chamado neste momento, deverá, **obrigatoriamente**, informar um número de protocolo que registre a data e hora da ligação realizada.

b) Para chamados abertos pelo canal **Website** → o horário da abertura do chamado será a data e hora do acesso ao *Website* para registro do problema ocorrido. No momento do registro, a página *web* deverá informar o número de chamado, caso isso não seja possível, deverá informar um número de protocolo que registre a data e hora do acesso realizado.

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

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

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 SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

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

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS (a partir do registro da ocorrência)	
SEVERIDADE INFORMADA	TEMPO PARA SOLUÇÃO
1	30 minutos
2	2 horas
3	4 horas
4	8 horas

Os níveis de severidade são descritos abaixo:

a) **Severidade 1** – quando ocorre a perda ou paralisação de atividades exercidas ou de serviços relevantes prestados pela **DATAPREV**, configurando-se como emergência. Uma solicitação de serviço de **Severidade 1** pode possuir uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos;
- Uma função crítica não está disponível;
- O sistema se desliga repentinamente causando demoras excessivas e intermitências para utilização de recursos;
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização;
- O sistema continua em execução permanente (congelado) necessitando ser reiniciado.

b) **Severidade 2** – quando se verifica uma grave perda de funcionalidade, no entanto, sem interromper atividades exercidas ou serviços prestados pela **DATAPREV**.

c) **Severidade 3** – quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades, causando apenas inconveniências para a realização de atividades exercidas ou pela devida prestação dos serviços pela **DATAPREV**.

d) **Severidade 4** – quando se verifica como necessária a prestação de

informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades, porém sem prejudicar diretamente a devida realização de atividades exercidas ou prestação dos serviços pela **DATAPREV**.

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

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

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

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

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

10.6. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de software, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno (*workaround*).

10.7. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva das ocorrências de *software*, dentro dos prazos estabelecidos, a **CONTRATADA** deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

10.8. Após avaliação deste parecer inicial, a **DATAPREV** decidirá sobre a **periodicidade da emissão de pareceres ou laudos posteriores**, até o fechamento do atendimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas pelo descumprimento dos prazos estabelecidos nos **subitens 10.1 e 10.5** deste **Documento**.

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** e seus anexos, descritos no **subitem 11.1.1**, deverá ser encaminhado para os Gestores Administrativo e Técnico conforme descrito no **item 22** deste **Documento** 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 3.3**), acompanhado da versão editável, em formato “.XLS” (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo. O relatório deverá conter as seguintes informações de cada ocorrência:

- a) Número do registro/ocorrência;
- b) Identificação do atendente;
- c) Identificação do solicitante (**DATAPREV**);
- d) Data e hora da solicitação (considerando o fuso horário de Brasília);
- e) Nível de severidade da ocorrência (estabelecido pela **DATAPREV**);
- f) Descrição da ocorrência;
- g) Data e hora da solução (considerando o fuso horário de Brasília);
- h) Data e hora do fechamento da ocorrência (considerando o fuso horário de Brasília);
- i) Identificação do responsável (**DATAPREV**) pelo fechamento;
- j) Duração da ocorrência (no formato hh:mm);
- k) Tempo de atendimento sob responsabilidade da **CONTRATADA** (no formato hh:mm);
- l) Tempo de atendimento sob responsabilidade da **DATAPREV** (no formato hh:mm);

m) Tipo de Suporte Técnico prestado:

- Remoto

n) Classificação da ocorrência:

- Suporte Técnico Remoto: incidente
- Suporte Técnico Remoto: esclarecimento de dúvidas

o) Tipo de fechamento da ocorrência:

- Solução de contorno
- Solução definitiva

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

11.1.1. A **CONTRATADA** deverá encaminhar à **DATAPREV**, como anexos do **Relatório Mensal de Atendimento**, descrito no **subitem 11.1** deste **Documento**:

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

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

11.1.2. O atraso no envio do **Relatório Mensal de Atendimento**, descrito no **subitem 11.1** deste **Documento**, 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.

11.1.3. O **Relatório Mensal de Atendimento**, descrito no **subitem 11.1** deste **Documento**, deve considerar formatação realizada pela **CONTRATADA** de forma a contemplar todas as informações exigidas descritas em fonte com tamanho que permita a sua impressão legível no formato A4, em orientação “paisagem”.

11.2. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados à orientação técnica, 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 de Orientação Técnica 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 22** deste **Documento**, 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).

11.3. O **período mensal de prestação de serviços** será definido pelo **Gestor Administrativo**, conforme descrito no **subitem 22.2** deste **Documento**, e informado à **CONTRATADA** na **Reunião de Abertura Contratual**, definida no **subitem 3.3** deste **Documento**.

12. ACESSO AO SITE DO FABRICANTE

12.1. Deverá ser garantido à **DATAPREV** o pleno acesso ao site do fabricante dos produtos que constituem o objeto deste **Documento** 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 grau de privilégio adequado para atender o **item 12.1**.

13. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

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

a) O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

b) O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou *download* de componentes de *software*;

c) Outros casos, com o aceite da **DATAPREV**.

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 **Documento** deverão ser apresentados com conteúdo em língua portuguesa.

14. SIGILO E INVIOABILIDADE

14.1. A **CONTRATADA** deverá assinar **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE** que se encontra no **APÊNDICE D**, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante a execução contratual.

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

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

15.1.1. 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.

15.2. Será aplicada multa pelo atraso causado pela **CONTRATADA** na entrega da solução, conforme descrito no **subitem 4.1** deste **Documento**.

15.2.1. 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 itens;

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 itens.

15.3. 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 - Orientação Técnica** deste **Documento**, 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.

15.4. Será aplicada multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte 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 **Documento**. O descumprimento do prazo de cada Ordem de Serviço implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

15.5. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no fornecimento das informações sobre os canais de atendimento, conforme descrito nos **subitens 5.6 e 9.2** deste **Documento**. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

15.5.1. 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.

15.6. Será aplicada multa pela ocorrência de **descontinuidade do suporte da solução**, conforme descrito no **subitem 6.4** deste **Documento**.

15.6.1. O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias sem suporte, conforme descrito abaixo

a) 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) Superior 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 30% (trinta por cento) do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais.

15.7. 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 20% (vinte por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no **cumprimento dos prazos para solução de ocorrências**, conforme descrito no **subitem 10.1** deste **Documento**, 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.

15.8. 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 20% (vinte por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, no **fornecimento da solução definitiva para as ocorrências de software**, conforme descrito no **subitem 10.5** deste **Documento**. O descumprimento do prazo de cada chamado registrado pela **DATAPREV** implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

15.9. 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 **Documento**.

15.10. 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**.

15.11. 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.**

15.12. 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.

15.13. As multas constantes do **subitem 15.3** e dos **subitens 15.6 ao 15.9** serão calculadas sobre o valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais e serão descontadas do valor total pago mensalmente pela **DATAPREV**.

15.13.1. Caso o valor total pago mensalmente pela **DATAPREV** seja insuficiente para o débito das multas devidas pela **CONTRATADA** no referido mês, além da perda do valor devido pela **DATAPREV**, a diferença será descontada dos pagamentos mensais seguintes ou do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, podendo ainda ser cobrada administrativa ou judicialmente.

15.14. 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 da intenção de aplicação de multa. Cabe à **DATAPREV** a solução final e definitiva da questão.

16. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. 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)

16.4. 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.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Em **até 20 (vinte) 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 para realizar os serviços de **orientação técnica**, em conformidade com o exigido no **subitem 5.4.2** deste **Documento**.

Caso seja necessário, a **CONTRATADA** poderá apresentar documentação de mais de um profissional, a fim de comprovar as certificações nas tecnologias exigidas.

17.2. Em **até 20 (vinte) 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 apoiar as atividades de suporte técnico, em conformidade com o exigido no **subitem 6.5** deste **Documento**.

Caso seja necessário, a **CONTRATADA** poderá apresentar documentação de mais de um profissional, a fim de comprovar as certificações nas tecnologias exigidas.

17.3. 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 da solução informando que é parceira certificada para comercializar seus produtos.

17.4. O vínculo jurídico-legal do(s) profissional(ais) citado(s) no(s) **subitens 17.1 e 17.2** deste **Documento** 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 ou certificados em formato digital contendo a chave e/ou link para validação de titularidade junto a certificadora;
 - 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 ou certificados em formato digital contendo a chave e/ou link para validação de titularidade junto a certificadora;
 - 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 ou certificados em formato digital contendo a chave e/ou link para validação de titularidade junto a certificadora;

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

17.5. Durante a vigência contratual, caso a **CONTRATADA** queira apresentar um novo profissional com a certificação para atender à exigência descrita nos **subitens 17.1 e 17.2** deste **Documento**, deverá entregar a documentação descrita no **subitem 17.3** deste **Documento**.

17.6. 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 **Documento**.

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

17.8. Independentemente da **CONTRATADA** optar por oferecer atendimento por meio de centro de suporte e assistência técnica próprio ou do fabricante dos produtos, conforme **subitem 9.1** deste **Documento**, será responsabilizada pelo descumprimento dos prazos para solução das ocorrências, descritos nos **subitens 10.1 e 10.5** deste **Documento**. Desta forma, arcará com as devidas sanções decorrentes de tais descumprimentos, conforme descrito nos **subitens 15.7 e 15.8** deste **Documento**.

17.9. Em **até 20 (vinte) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra / Contrato, caso a **CONTRATADA** opte por oferecer atendimento por meio do centro de suporte e assistência técnica próprio, deverá apresentar declaração do fabricante dos produtos comprovando ser sua parceira formalmente designada como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica destes produtos, e que possui acesso direto ao seu centro de suporte e assistência técnica, conforme **subitens 9.1 e 9.7** deste **Documento**.

17.10. Caso a **CONTRATADA** descumpra o estabelecido nos **subitens 17.1 à 17.9** deste **Documento**, 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.

17.11. Notificar a **DATAPREV**, no menor tempo possível, sobre eventos ou incidentes de segurança da informação que possam causar algum impacto na solução.

17.12. Todos os prazos estabelecidos em dias úteis neste **Documento** devem considerar somente os feriados nacionais.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. 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.

19. FATURAMENTO

19.1. Mensal, sob consumo, mediante o envio pela **DATAPREV** do Relatório de Medição do serviço prestado pela **CONTRATADA**. Dar-se-á em **60 (sessenta) parcelas mensais**, de acordo com o consumo, após a emissão do respectivo **Termo de Recebimento**, conforme **subitem 4.4** deste **Documento**.

19.2. Os chamados de suporte, descritos no **subitem 9.3** deste **Documento**, serão analisados mensalmente, após o envio do Relatório Mensal de Atendimento pela **CONTRATADA**, conforme descrito no **subitem 11.1** deste Documento. Tanto os chamados quanto as possíveis sanções decorrentes do descumprimento dos prazos para a solução de ocorrências relacionadas aos mesmos, conforme descritos nos **subitens 10.1** e **10.5** deste **Documento**, deverão ser refletidos no Relatório de Medição do mês subsequente.

19.3. **Orientação Técnica:** 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

19.4. 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).

19.4.1. Será aceito envio da documentação em meio eletrônico, conforme definido pela **DATAPREV**.

20. PAGAMENTO

20.1. **15 (quinze) dias** após recebimento da fatura pela **DATAPREV**.

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

21. VIGÊNCIA CONTRATUAL

21.1. A vigência contratual será de **60 (sessenta) meses** a contar da assinatura do Pedido de Compras (PC)/Contrato.

22. GESTÃO CONTRATUAL

22.1. **Gestão Técnica** – Divisão de Gestão Técnica de Infraestrutura de TIC – DEGI.

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

22.3. **Gestão do Produto** – Departamento de Informações Sociais - DEIS.

22.3.1. **Fiscais** – Empregados relacionados no “Grupo Fiscais Administrativos”.

23. APÊNDICES

- APÊNDICE A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (doc. SEI! N° 0072341).
- APÊNDICE B – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS (doc. SEI! N° 0072439).
- APÊNDICE C – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA (doc. SEI! N° 0072480).
- APÊNDICE D – ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE (doc. SEI! N° 0072508).
- APÊNDICE E – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (doc. SEI! N° 0072501).

* Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados em seu corpo, estando automaticamente invalidadas as assinaturas realizadas por usuários não indicados explicitamente no corpo deste documento.



Documento assinado eletronicamente por **Saulo Milhomem dos Santos, Superintendente**, em 15/10/2024, às 23:45, 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 **Lucio Antoniolo Netto, Gerente de Departamento**, em 16/10/2024, às 09:25, 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 **Lauro Iatskiu Junior, Assessor(a) II**, em 16/10/2024, às 09:30, 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](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Marinho Fernandes, Analista de TI**, em 16/10/2024, às 10:12, 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 **Felipe de Sousa Freitas Pintos**, **Assessor(a) II**, em 16/10/2024, às 10:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Salles da Costa**, **Gerente de Divisão**, em 16/10/2024, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Helder Rocha Figueiredo**, **Superintendente. Substituto(a)**, em 16/10/2024, às 12:00, 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 **Vinicius de Araujo Porto**, **Superintendente**, em 16/10/2024, às 13:54, 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 **0072340** e o código CRC **D1387043**.
