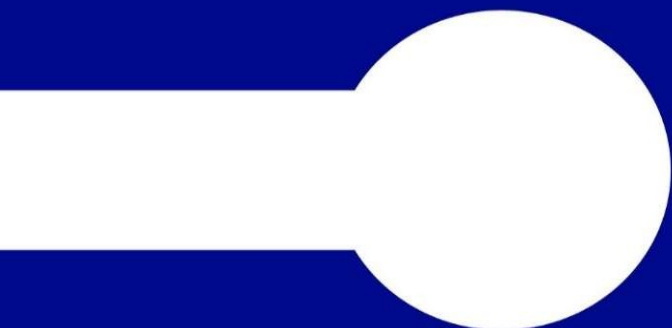


TERMO DE REFERÊNCIA

Licenças e Soluções da Microsoft



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
1 INTRODUÇÃO	4
2 OBJETIVO	4
3 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	4
4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	6
5 LICENCIAMENTO	6
6 SUPORTE TÉCNICO	9
7 TREINAMENTO	12
8 CONSULTORIA E DEMAIS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	15
9 PRAZOS DE ATENDIMENTO (SLA)	21
10 PRIMEIRA ORDEM DE SERVIÇO	26
11 CRITÉRIOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE	26
12 METODOLOGIA DE TRABALHO	30
13 CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR	33
14 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATAÇÃO	34
15 CRITÉRIOS DE RESPOSTA AO TERMO DE REFERÊNCIA	35



APRESENTAÇÃO

A **REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA (RNP)** é uma associação civil, sem fins lucrativos, qualificada como organização social, vinculada ao MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES (MCTI) e mantida por esse, em conjunto com os MINISTÉRIOS DA EDUCAÇÃO (MEC), das COMUNICAÇÕES (MCOM), TURISMO, SAÚDE (MS) E DEFESA (MD), que participam do programa interministerial RNP (PRO-RNP).

1 INTRODUÇÃO

Este Termo de Referência visa subsidiar a contratação de licenças Microsoft, serviços em nuvem e serviços correlatos para atendimento das necessidades da RNP.

2 OBJETIVO

Contratar parceiro autorizado da Microsoft para o fornecimento, a renovação, a gestão e o suporte de licenças Microsoft, em ambiente de nuvem e local, no modelo de soluções para educação (Enrollment for Education Solutions – EES). A contratação compreenderá ainda a execução eventual sob demanda de treinamentos e de serviços técnicos especializados correlatos, necessários à adequada implantação, administração, sustentação e evolução do ambiente tecnológico da RNP.

3 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Contexto e necessidade

A Microsoft constitui o principal pilar tecnológico da RNP nas frentes de identidade, colaboração, produtividade, segurança, governança da informação, infraestrutura local e serviços em nuvem. O ecossistema formado por soluções como Microsoft 365, Entra ID, Defender, Purview, Azure, Windows e SQL Server oferece alto nível de interoperabilidade, simplifica a administração do ambiente e favorece maior padronização tecnológica. Nesse contexto, a adoção de solução integrada baseada nesse ecossistema mostra-se a alternativa mais aderente às necessidades atuais e futuras da RNP

Este Termo de Referência visa viabilizar um novo modelo de contratação para o ecossistema Microsoft da RNP, com foco em continuidade operacional, maior governança e melhor previsibilidade financeira. A proposta contempla a migração do modelo atual de licenciamento para o modelo educacional Microsoft EES, bem como a formalização do uso do Microsoft Azure em modelo de consumo sob demanda, com controles adequados de segurança, conformidade e gestão de custos.

A contratação se faz necessária porque o modelo atualmente adotado apresenta limitações sob os pontos de vista econômico, operacional e de governança. Entre os principais pontos identificados estão a menor previsibilidade orçamentária, o menor controle sobre o licenciamento e os riscos de inconsistências na gestão de ambientes que combinam soluções locais e em nuvem.

Além disso, a evolução do uso de serviços em nuvem pela RNP exige a adoção de um modelo mais estruturado para utilização do Microsoft Azure, com regras claras de controle, segurança e acompanhamento de custos. Esse avanço é importante para dar suporte, de forma segura e sustentável, às demandas atuais e futuras da instituição.

Nesse contexto, a contratação proposta permitirá à RNP tratar de forma integrada o licenciamento Microsoft, os serviços em nuvem, os requisitos de segurança e a gestão de custos, assegurando maior eficiência, padronização e previsibilidade na administração desse ambiente.

3.2 Comparativo entre os modelos de contratação: CSP x EES

“CSP” (modelo atual): é um modelo de contratação mais flexível e orientado ao consumo, no qual o parceiro realiza o provisionamento, a cobrança e o suporte das assinaturas. Ele atende principalmente serviços em nuvem e mostra-se menos estruturado para o tratamento integrado do licenciamento, da governança contratual e da previsibilidade orçamentária. Nesse formato, as contratações podem ocorrer em bases mensais ou anuais, os valores podem variar ao longo do tempo e a gestão tende a ficar mais dispersa, com diferentes assinaturas, formas de cobrança e datas de renovação.

“EES” (modelo proposto): é um modelo voltado a instituições de ensino de médio e grande porte, mais aderente a organizações que precisam tratar o licenciamento Microsoft de forma centralizada, padronizada e institucional. O modelo exige uma base mínima de **1.000 usuários qualificados***, permite a inclusão de produtos e serviços adicionais em nuvem e para uso local e, em geral, é formalizado por período contratual mais estável, com maior previsibilidade para a gestão do licenciamento. No contexto da RNP, o modelo EES apresenta maior aderência às necessidades de governança, regularização do ambiente, integração entre licenças em nuvem e locais e administração centralizada dos serviços associados. Os serviços do Microsoft Azure também podem ser incluídos como produtos adicionais, permitindo seu consumo com maior controle administrativo, financeiro e de governança.

Em síntese, o modelo EES mostra-se mais aderente às necessidades da RNP do que o modelo atual CSP. Enquanto o CSP atende melhor a uma lógica mais transacional e descentralizada de contratação, o EES favorece uma gestão mais estruturada e institucional, com maior padronização, melhor controle do licenciamento, mais previsibilidade de custos e maior facilidade para agregar produtos e serviços complementares em um único arranjo contratual. No caso da RNP, esse modelo responde de forma mais adequada às necessidades de baseline institucional, compliance, integração do licenciamento e governança centralizada do ambiente Microsoft.

3.3 Justificativa Operacional da Contratação

A presente contratação visa assegurar a continuidade dos serviços, com redução dos riscos operacionais, financeiros e de segurança associados ao atual modelo de licenciamento Microsoft adotado pela RNP.

Recentemente, foi contratado um serviço de assessment de licenciamento Microsoft, por meio do qual foram identificadas inadequações relacionadas ao licenciamento de softwares instalados localmente, tanto em estações de trabalho quanto em servidores.

Esse cenário decorre, em grande medida, das limitações do modelo CSP para o tratamento integrado do licenciamento de softwares instalados localmente. Em contrapartida, o modelo EES permite unificar o licenciamento de soluções em nuvem e locais, bem como os serviços de suporte, governança e consumo de Azure, proporcionando maior controle do ambiente, simplificação da gestão e redução dos riscos associados à operação. A contratação proposta atende aos seguintes requisitos de negócio da RNP: continuidade operacional, assegurando a sustentação dos serviços críticos, incluindo Microsoft 365, Azure e workloads on-premises; inovação tecnológica, viabilizando a adoção de soluções de nuvem, segurança, colaboração, telefonia e inteligência artificial; governança e

segurança, com fortalecimento dos controles de licenciamento, identidades, políticas, auditoria e conformidade com a LGPD; interoperabilidade, promovendo integração entre plataformas Microsoft e sistemas legados da instituição; eficiência operacional, com suporte ao trabalho híbrido e à padronização do ambiente tecnológico; gestão centralizada, abrangendo licenças, custos, ciclos contratuais e processos de true-up; governança de nuvem e FinOps, com maior controle sobre consumo, orçamento, classificação de recursos e otimização de custos no Azure; e adoção contínua, por meio de treinamentos, consultorias e serviços técnicos especializados sob demanda.

4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E DO MODELO DE CONTRATAÇÃO

A solução proposta compreende a contratação de licenças do baseline educacional (EES), demais licenças Microsoft 365, licenças on-premises, serviços de nuvem Microsoft Azure, suporte técnico, treinamento, consultoria e demais serviços técnicos especializados correlatos, observadas as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

O contrato decorrente deste Termo de Referência terá vigência de 36 (trinta e seis) meses e o modelo contratual deverá ter flexibilidade para inclusão, ampliação, redução e ajuste de produtos e serviços ao longo da vigência, mediante Ordem de Serviço (O.S.) ou outro instrumento contratual cabível, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato. Busca-se, com isso, padronizar o ambiente Microsoft da RNP, reduzir riscos de não conformidade, fortalecer a segurança, aprimorar a governança, melhorar o controle do consumo e dos custos e acelerar a adoção de soluções Microsoft, com maior previsibilidade orçamentária e gestão centralizada.

4.1 Condições econômicas da contratação

Os preços contratados poderão ser reajustados, após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, nos termos previstos no contrato. Eventual recomposição do equilíbrio econômico-financeiro não será automática e dependerá de solicitação da parte interessada, devidamente fundamentada e acompanhada de documentação apta a comprovar a ocorrência dos fatos supervenientes que a justifiquem, bem como seu efetivo impacto na execução do contrato, observadas as condições previstas no contrato.

5 LICENCIAMENTO

A solução de licenciamento proposta foi estruturada para atender, de forma integrada, às necessidades atuais e futuras da RNP, contemplando tanto a base institucional obrigatória do modelo educacional EES quanto licenças adicionais Microsoft 365, licenças on-premises e serviços em nuvem Microsoft Azure. O objetivo é consolidar o licenciamento em um arranjo contratual único, mais aderente ao ambiente tecnológico da instituição, com maior controle administrativo, segurança jurídica, previsibilidade financeira e flexibilidade de expansão.

Os quantitativos e as datas apresentados neste item correspondem às informações levantadas durante a elaboração deste Termo de Referência e poderão sofrer alterações ao longo do processo de

contratação. Foram incluídos como referência para dimensionamento da contratação, planejamento da renovação e organização da transição para o novo modelo contratual, não constituindo obrigação de contratação integral dos quantitativos estimados, ressalvadas as exigências mínimas previstas para o programa Microsoft EES.

5.1 QUANTITATIVOS DE LICENÇAS CONSIDERADOS NO TR

Os quantitativos de licenças apresentados no Termo de Referência refletem a realidade identificada em 18/03/2026, com base no levantamento realizado pela área técnica. Trata-se, contudo, de informação dinâmica, sujeita a alterações frequentes, razão pela qual os números deverão ser confirmados e ajustados no momento da contratação, especialmente na elaboração da primeira Solicitação de Compra (S.C.), sem prejuízo de novos ajustes durante a vigência contratual, observado o disposto neste Termo de Referência e no contrato.

5.2 Licenças do Baseline Educacional

A adesão ao programa Microsoft EES exige a contratação de um produto de plataforma educacional para um número mínimo de Education Qualified Users (EQU), formando o baseline anual do contrato. Para fins desta contratação, a base mínima exigida será atendida pela composição de 302 licenças Microsoft 365 A3 for Faculty já existentes na RNP, somadas à contratação complementar de 698 novas licenças Microsoft 365 A3 for Faculty, totalizando 1.000 licenças.

A Microsoft autorizou, em caráter excepcional, que as 302 licenças Microsoft 365 A3 já existentes fossem consideradas no cômputo da base mínima exigida pelo modelo EES. Assim, não será necessária a aquisição integral de 1.000 novas licenças, mas sim a contratação complementar de 698 licenças adicionais. Com isso, 698 usuários atualmente atendidos pela versão gratuita Office 365 A1 passarão a ser atendidos por Microsoft 365 A3.

Aplicam-se, ainda, as seguintes diretrizes: possibilidade de **ampliação** da quantidade contratada a qualquer tempo durante a vigência; e **redução** apenas nos marcos formais de renovação ou aniversário do contrato, observado o mínimo de 1.000 licenças exigido como baseline do modelo EES, conforme as regras vigentes do fabricante aplicáveis ao programa EES.

Licenças atualmente em uso:

Produto	Quantidade	Vencimento
Microsoft 365 A3 for Faculty	302	06/02/2025
Office 365 A1	1932	19/06/2026
Office 365 A5 – Education Faculty	2	22/06/2025

5.3 Demais Licenças Microsoft 365

A RNP mantém outras licenças Microsoft 365 destinadas a necessidades específicas de colaboração, produtividade, telefonia, automação, análise de dados, gestão de projetos, governança e inteligência

artificial. A contratação deverá contemplar a renovação e a continuidade dessas licenças, bem como sua eventual expansão, de acordo com a demanda institucional. Licenças atualmente em uso:

Produto	Quantidade	Vencimento
Microsoft 365 Copilot – Education Faculty	110	29/10/2025
Microsoft Teams Phone Standard – Education Faculty	210	18/10/2025
Microsoft Teams Rooms Pro – EDU	14	31/01/2026
Microsoft Viva Goals – Education Faculty	17	17/12/2025
Planner and Project Plan 3 – Faculty	264	07/02/2026
Planner and Project Plan 5 – Faculty	26	06/02/2026
Power Apps Premium – Education Faculty	35	27/11/2025
Power Automate Premium – Education Faculty	4	24/06/2026
Power BI Pro – Education Faculty	527	08/11/2025
SharePoint Advanced Management Plan 1 – Education Faculty	6	28/04/2026
Visio Plan 1 – Education Faculty	2	22/01/2026
Visio Plan 2 – Education Faculty	6	24/06/2026

5.4 Licenças On-premises

Com o objetivo de regularizar o ambiente local da RNP, serão contratadas licenças on-premises necessárias ao licenciamento de servidores e bases de dados atualmente em operação:

Produto	Quantidade
Windows Server 2025 Datacenter – 16 Core (Educatonal)	20
SQL Server 2022 Standard Core – 2 Core License Pack (Educatonal)	50

5.5 Nuvem Microsoft Azure

O consumo de recursos Microsoft Azure seguirá o modelo **PAYG (Pay As You Go)**, com faturamento mensal conforme o uso efetivo, sem compromisso mínimo, observando práticas estruturadas de governança, controle de custos, segurança e conformidade. A solução deverá contemplar, entre outros, os seguintes elementos:

- habilitação e governança de subscriptions;
- controles de acesso e identidade, incluindo RBAC, PIM e Conditional Access;
- políticas de governança, como Azure Policy, convenções de nomenclatura e tagging obrigatório;
- definição de budgets e alertas de consumo;

- consolidação de uso por subscription, serviço e recurso;
- relatórios de consumo, auditoria e recomendações de otimização de custos, com abordagem de FinOps;
- aderência às boas práticas de segurança aplicáveis ao ambiente Azure.

A contratação integra suporte, governança e consumo Azure em um único instrumento, reduzindo riscos operacionais, financeiros e de segurança.

A CONTRATADA deverá, ainda, emitir relatório mensal contendo, no mínimo, o consumo por subscription, serviço e recurso, consumo por tag e centro de custo, tendências e variações de uso, desvios de orçamento e recomendações técnicas e financeiras para otimização do consumo.

A habilitação do Azure ocorrerá, como regra, em modelo PAYG. Contudo, sempre que houver benefício econômico comprovado, a RNP poderá autorizar a contratação de Reserved Instances (RIs) e/ou Savings Plans, desde que precedida de análise prévia que demonstre sua vantagem técnica e financeira.

6 SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá prover suporte técnico aos produtos e serviços Microsoft contemplados neste Termo durante toda a vigência contratual, atuando como ponto único de contato para a RNP, com triagem, tratamento e escalonamento ao fabricante, quando aplicável. A estrutura de suporte observará níveis de severidade, governança operacional, matrizes de escalonamento e janelas de mudança aprovadas, conforme detalhado nesta seção.

6.1 Suporte padrão (break/fix) e gestão operacional

Inclui atividades recorrentes e contínuas vinculadas a incidentes e solicitações de baixa complexidade:

- triagem e diagnóstico inicial;
- abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante;
- comunicação de status e ações tomadas;
- apoio operacional na gestão de incidentes M365/Azure;
- direcionamento sobre configurações administrativas leves.

O suporte padrão não contempla atividades de implantação, migração, parametrização avançada, hardening, projetos de modernização ou quaisquer atividades com característica de projeto ou consultoria especializada. Tais atividades serão tratadas como serviços profissionais e somente poderão ser executadas mediante Ordem de Serviço (O.S.), conforme item específico deste Termo de Referência.

6.2 Microsoft Unified Support (instrumento complementar)

A RNP poderá, a seu critério, contratar Microsoft Unified Support como instrumento complementar ao contrato com a CONTRATADA, com o objetivo de obter:

- suporte proativo e engenharia especializada;

- cobertura ampliada em ambientes críticos;
- aceleração de investigações complexas;
- workshops, avaliações e *health checks*;
- direcionamento estratégico para workloads avançadas.

A eventual contratação de Microsoft Unified Support terá caráter complementar e não substituirá, reduzirá nem afastará as obrigações da CONTRATADA previstas neste Termo de Referência.

6.3 Escopo do suporte pela CONTRATADA

Constituem obrigações mínimas da CONTRATADA no âmbito do suporte técnico:

- atendimento de primeiro e segundo níveis, com triagem, diagnóstico inicial e acompanhamento dos casos;
- abertura, registro, controle e acompanhamento de chamados técnicos;
- escalonamento ao fabricante, quando necessário, com acompanhamento até a conclusão do caso;
- orientações administrativas leves relacionadas ao uso dos portais e consoles de administração;
- apoio à gestão de licenças, inclusive no processamento de inclusões, reduções e ajustes formais por meio de Ordem de Serviço, quando aplicável;
- apoio à contagem anual, reconciliação e ajustes contratuais do licenciamento;
- atividades de governança de licenciamento, incluindo inventário, reconciliação entre direitos e uso, identificação de lacunas e recomendações de regularização;
- emissão de relatórios periódicos de acompanhamento, desempenho e governança.

6.4 Escopo de responsabilidade do fabricante (MICROSOFT)

Compete ao fabricante, observados os termos e limites dos serviços Microsoft contratados, a execução de atividades relacionadas à própria plataforma, incluindo:

- tratamento de incidentes de plataforma (break/fix) em serviços Microsoft 365, Entra, Exchange Online e demais serviços online do fabricante;
- correções, atualizações e ajustes estruturais nativos da plataforma;
- tratamento de falhas globais, bugs, regressões e indisponibilidades de responsabilidade do fabricante;
- atendimento especializado complementar, quando houver contratação de Microsoft Unified Support.

6.5 Disponibilidade, idioma e canais

A estrutura de suporte deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

- Disponibilidade para chamados classificados como P1 – Crítica: 24x7.
- Disponibilidade para chamados classificados como P2, P3 e P4: 8x5, em horário comercial.
- Idioma de atendimento: português.
- Canais de atendimento: portal web de chamados, e-mail, telefone e Microsoft Teams.
- Abertura de chamados: pelos responsáveis formalmente indicados pela RNP.

Quando houver chamados abertos diretamente pela RNP junto ao fabricante, a CONTRATADA deverá acompanhá-los, sempre que solicitado, até sua conclusão, prestando apoio na condução e no escalonamento técnico

6.6 Modalidade de atendimento

O atendimento será prestado, preferencialmente, de forma remota. O atendimento presencial (on-site) somente ocorrerá quando estritamente necessário e previamente autorizado pela RNP, mediante Ordem de Serviço (O.S.) ou instrumento equivalente, observados o cronograma, o escopo e a justificativa técnica.

6.7 Relatórios

A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes relatórios:

- Mensalmente: relatório de atendimento e de cumprimento de SLA, contendo, no mínimo, os tempos de resposta, a classificação dos chamados, as causas recorrentes identificadas e as ações preventivas adotadas.
- Mensalmente: relatório de licenciamento e governança, contendo inventário, uso, lacunas identificadas e recomendações de regularização.
- Sob demanda: dossiês e informações complementares de suporte à auditoria interna ou externa, quando solicitados pela RNP.

6.8 Escalonamento e gestão de mudanças

A CONTRATADA deverá manter matriz de escalonamento técnico e gerencial atualizada, alinhada aos fluxos internos da RNP e, quando necessário, aos fluxos de escalonamento do fabricante. Toda mudança em ambiente produtivo deverá observar procedimento formal de gestão de mudanças, incluindo, no mínimo:

- definição de janela de execução;
- avaliação de impacto;
- plano de reversão;
- comunicação prévia;
- aprovação da RNP, quando aplicável.

6.9 Critérios de aceite

O aceite dos serviços de suporte técnico pela RNP considerará, entre outros, os seguintes critérios:

- cumprimento dos SLAs estabelecidos;
- entrega tempestiva e adequada dos relatórios previstos;
- efetividade dos escalonamentos realizados;
- clareza, consistência e tempestividade das comunicações;
- qualidade técnica do atendimento prestado;
- satisfação dos responsáveis técnicos da RNP.

6.10 Exclusões

Não integram o escopo do suporte técnico padrão os serviços e atividades que demandem planejamento estruturado, escopo definido, equipe dedicada, entregáveis específicos ou atuação especializada. Enquadram-se nessa categoria, entre outros, os serviços de arquitetura, desenho e implantação de soluções, configurações iniciais, migração de workloads, modernização de ambientes, automação de rotinas e processos, governança avançada, segurança avançada, incluindo soluções como Defender, Purview e Entra, hardening de segurança, otimização de desempenho e de custos, inclusive com abordagem FinOps em Azure, telefonia corporativa e soluções Microsoft Teams Phone e Teams Rooms, além de integrações, revisões técnicas, ajustes estruturais e demais intervenções de maior complexidade.

A execução dessas atividades poderá ocorrer como serviço de Consultoria ou Projeto, mediante abertura de Ordem de Serviço (O.S.), que deverá conter, no mínimo, o escopo detalhado da demanda, o cronograma de execução, as premissas e dependências técnicas, os entregáveis mínimos esperados, os critérios de aceite, as responsabilidades das partes e as janelas de mudança, não sendo exigível sua execução sem a prévia emissão da respectiva Ordem de Serviço (O.S.) ou do instrumento contratual cabível.

7 TREINAMENTO

A CONTRATADA deverá assegurar que os treinamentos sejam ministrados por profissionais com qualificação e experiência compatíveis com os temas abordados, para administradores e usuários finais das soluções Microsoft contempladas neste Termo, com agenda sob demanda (O.S.), materiais didáticos e indicadores de adoção. O objetivo é acelerar o uso efetivo das licenças contratadas, reduzir dúvidas operacionais e sustentar a governança do ambiente.

7.1 Diretrizes gerais

Os treinamentos poderão ser realizados em formato remoto ou presencial, conforme a necessidade da RNP e a natureza do conteúdo a ser ministrado. A execução deverá contemplar, sempre que aplicável, materiais didáticos, orientações práticas, espaço para esclarecimento de dúvidas, registro de participação e avaliação dos resultados obtidos. A CONTRATADA deverá assegurar que os treinamentos sejam ministrados por profissionais com qualificação e experiência compatíveis com os temas abordados.

7.2 Solicitação e agendamento

A solicitação de treinamentos será realizada por meio de Ordem de Serviço (O.S.), na qual deverão constar, no mínimo, a ementa pretendida, o público-alvo, os objetivos da capacitação, o formato de realização, a carga horária estimada, as datas preferenciais e a estimativa de participantes. Após o recebimento da solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar proposta contendo cronograma, instrutores, formato de execução, carga horária, entregáveis e valores, para análise e aprovação da RNP, sem que sua apresentação implique obrigação de contratação, a qual somente se aperfeiçoará com a emissão da respectiva Ordem de Serviço (O.S.)

7.3 Ementas mínimas

A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamentos que contemplem, no mínimo, os conteúdos necessários à adequada utilização e administração das soluções contratadas, conforme exemplos abaixo:

7.3.1 Treinamentos administrativos

Deverão abranger conteúdos relacionados à administração das soluções Microsoft, com foco em configuração, operação, segurança, dados, governança e gestão do ambiente tecnológico. Como por exemplo:

- Administração do Microsoft 365 (portal, políticas, identidades, governança básica).
- Administração do Exchange (Online e On-premises).
- Administração do Microsoft Defender (configurações, políticas, resposta a incidentes).
- Administração do Microsoft Purview (compliance, DLP, eDiscovery, registros).

7.3.2 Treinamentos para usuário final

Deverão contemplar conteúdos voltados ao uso das ferramentas de colaboração e produtividade, com foco na adoção eficiente dos recursos disponibilizados aos usuários. Como por exemplo:

- Suíte Microsoft 365: Portal M365, Outlook Web, Teams, SharePoint, OneDrive.
- Copilot para Microsoft 365 e integrações com Word, Excel, Outlook e Teams.
- Treinamentos sobre novas funcionalidades adquiridas durante a vigência do contrato.

7.3.3 Workshops para equipe técnica

Poderão ser contratados workshops especializados, com atuação de profissional dedicado por tema, voltados ao aprofundamento técnico e ao apoio à operação, sustentação e evolução do ambiente Microsoft. Esses workshops poderão abranger, entre outros, temas relacionados a telefonia Teams/Rooms, segurança, migração e automações. A estimativa anual de contratação para essa modalidade é de 20 ou 40 horas, sem que tal estimativa represente obrigação de contratação pela RNP

7.3.4 Workshops para usuários finais

Poderão ser promovidas sessões temáticas com foco em adoção, disseminação de boas práticas e melhor aproveitamento das funcionalidades disponibilizadas aos usuários. As sessões poderão ser

estruturadas em encontros de 2 horas por tema, com foco em adoção do Microsoft 365. A estimativa anual de contratação para essa modalidade é de 50 a 100 horas, sem que tal estimativa represente obrigação de contratação pela RNP.

7.3.5 Treinamentos de Azure

Deverão abranger conteúdos relacionados à governança, operação, segurança e otimização de custos (FinOps), alinhados às necessidades de administração, controle e uso seguro da nuvem.

- Fundamentos de Governança Azure (estrutura de gerenciamento, organização de subscriptions, convenções de nomenclatura, tagging obrigatório, Azure Policy, controle de acesso baseado em perfis, privilégio mínimo, PIM e Conditional Access)
- Operação e Segurança no Azure (monitoramento, alertas, auditoria, gestão de incidentes, troubleshooting, hardening, modelo Zero Trust, controles nativos de segurança e integração com Entra ID, Defender e Purview)
- FinOps e Gestão de Custos (budgets, alertas, chargeback/showback, análise por tag e centro de custo, identificação de desvios, otimização de consumo, right sizing, desligamento automático e avaliação de Reservas e Savings Plans)

7.4 Formato e Carga horária

Os treinamentos poderão ser ofertados em trilhas ou sessões com carga horária variável, conforme a complexidade do conteúdo e a necessidade da RNP, podendo ser adotadas referências como 4 (quatro), 8 (oito) ou 16 (dezesesseis) horas por turma ou trilha. O formato remoto deverá ser preferencial, utilizando-se, sempre que possível, a plataforma Microsoft Teams. O formato presencial poderá ser adotado quando tecnicamente justificável e previamente autorizado pela RNP, mediante Ordem de Serviço.

A previsão de treinamentos e workshops neste Termo de Referência não implica obrigação de contratação desses serviços junto à CONTRATADA. A RNP poderá, a seu critério, contratar treinamentos, workshops ou ações de capacitação com outros fornecedores ou parceiros especializados, observados seus procedimentos internos de contratação, disponibilidade orçamentária e conveniência administrativa.

Quando os treinamentos e workshops forem considerados para fins de comparação comercial entre os proponentes, seus itens, cargas horárias, perfis, unidades de medida e premissas deverão constar da planilha de preços anexa, de forma a permitir avaliação objetiva, isonômica e padronizada das propostas.

7.5 Materiais, avaliação e certificação

A CONTRATADA deverá fornecer materiais didáticos compatíveis com cada treinamento, tais como apresentações, guias de referência rápida, roteiros práticos, laboratórios guiados e links úteis. Sempre que possível, os treinamentos remotos deverão ser gravados para uso interno da RNP, observada a legislação aplicável. Ao final de cada ação de capacitação, deverá ser aplicada avaliação de satisfação,

avaliação de aprendizagem e levantamento de indicadores de adoção, tais como uso de funcionalidades, ativação de recursos e redução de chamados operacionais. A CONTRATADA deverá emitir certificado ou declaração formal de participação dos inscritos que tiverem presença confirmada.

7.6 Entregáveis

Constituem entregáveis mínimos dos treinamentos o plano de aula ou agenda por sessão, os materiais didáticos utilizados, o registro de presença dos participantes, os certificados ou declarações de participação e o relatório pós-treinamento. Esse relatório deverá conter, quando aplicável, síntese do conteúdo ministrado, dúvidas recorrentes, recomendações de adoção, oportunidades de melhoria e indicadores observados durante a execução.

7.7 Modelo de contratação

Os treinamentos poderão ser contratados por pacote de horas, por turma, por trilha ou por sessão, conforme definido em Ordem de Serviço e na proposta comercial da CONTRATADA. Os custos com deslocamento, hospedagem e despesas correlatas somente serão admitidos para treinamentos presenciais, desde que previamente aprovados pela RNP. Não se incluem no escopo de treinamento atividades de implantação, migração, configuração, ajustes estruturais ou execução técnica em ambiente, as quais deverão ser tratadas como serviços de consultoria ou projeto, nos termos deste Termo de Referência, mediante a correspondente Ordem de Serviço (O.S.), quando aplicável.

8 CONSULTORIA E DEMAIS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

A consultoria e os demais serviços técnicos especializados compreendem atividades executadas sob demanda destinadas à implantação e ao aperfeiçoamento das soluções Microsoft contempladas neste Termo de Referência. Esses serviços serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço (O.S.), com definição prévia e específica de escopo, objetivos, premissas, entregáveis, cronograma, responsabilidades das partes e critérios de aceite.

8.1 Escopo

A consultoria e os demais serviços técnicos especializados poderão contemplar, entre outros, os seguintes tipos de atividades:

- a) Workloads Microsoft 365: implantação, migração, configuração e ajustes de Exchange Online, OneDrive, SharePoint e Teams, bem como parametrizações avançadas de soluções como Teams Phone, Teams Rooms, Viva, Purview e Defender.
- b) Telefonia e salas Microsoft Teams: desenho, ativação e integração de soluções de telefonia e salas Microsoft Teams, incluindo políticas, dispositivos, conectividade, PSTN, SBC, Direct Routing e parâmetros de qualidade de serviço.
- c) Segurança e conformidade: revisão, implementação e aprimoramento de controles de segurança e conformidade em soluções como Defender, Entra ID e Purview, incluindo

hardening, revisão de políticas, resposta a incidentes, abordagem Zero Trust, DLP e eDiscovery.

- d) Identidade e diretórios: integração e evolução de ambientes de identidade, incluindo Active Directory e Entra ID, sincronização, MFA, PIM, Conditional Access, reestruturação de grupos, papéis e governança de identidades.
- e) Workloads on-premises: projetos de consolidação, atualização, regularização e modernização de ambientes locais, incluindo Windows Server e SQL Server, observando o modelo de licenciamento aplicável por núcleo (core), bem como os resultados do assessment de compliance e as práticas de SAM/ELP.

8.2 Projetos e serviços específicos para Microsoft Azure

A consultoria e os demais serviços técnicos especializados poderão incluir quaisquer atividades relacionadas ao ambiente Microsoft Azure, abrangendo, entre outras, as seguintes frentes:

- Arquitetura e governança Azure: criação, revisão e ajuste de landing zones, management groups, subscriptions, redes, DNS, padrões de nomenclatura, tagging corporativo, logging, Azure Policy, RBAC, PIM, segregação de funções e automações de acesso.
- Modernização e migração: mapeamento de workloads com potencial de migração para nuvem, migração de servidores, bancos de dados e aplicações, bem como modernização para serviços gerenciados da plataforma Azure.
- FinOps e otimização de custos: implementação de dashboards, budgets e alertas, análise de consumo, right sizing, desligamento automático de recursos, recomendações de otimização e estudos de viabilidade para adoção de Reserved Instances e Savings Plans.
- Redes e segurança no Azure: definição e implementação de arquitetura de rede, incluindo VNets, subnets, NSGs, firewalls, VPN, ExpressRoute, monitoramento, logging, Defender for Cloud, Identity Protection e demais controles de segurança aplicáveis.
- Automação, DevOps e provisionamento: estruturação de provisionamento automatizado por meio de ARM, Bicep, pipelines e automações, bem como revisão e aprimoramento de processos de CI/CD integrados ao Azure.

8.3 Projetos referenciais para apoio à composição de preços

Abaixo são descritos projetos de interesse da RNP que poderão, eventualmente, ser demandados no âmbito do contrato e que, no momento, se encontram em fase de planejamento, sem definição de data de início e sem garantia de execução.

Esses projetos foram incluídos na planilha de referência com a finalidade de apoiar a composição e a comparação das propostas comerciais dos fornecedores, permitindo melhor avaliação dos preços praticados para serviços técnicos especializados eventualmente necessários ao longo da vigência contratual.

A inclusão desses projetos no processo de cotação não caracteriza obrigação de contratação, execução ou consumo mínimo, servindo apenas como referência para formação de preços e para avaliação da capacidade técnica e comercial dos fornecedores.

A eventual implementação conjunta desses projetos poderá gerar benefícios transversais e duradouros para a RNP, com impactos positivos em segurança, eficiência operacional, padronização, previsibilidade e sustentabilidade do ambiente tecnológico, sem constituir compromisso de contratação ou de execução de quaisquer dos projetos descritos

8.3.1 Projeto de Governança e Padronização de Dispositivos com Microsoft Intune

Objetivo: Estabelecer governança centralizada e padronização dos dispositivos utilizados para acesso aos recursos corporativos da RNP, garantindo maior segurança, conformidade e previsibilidade operacional.

Escopo macro

- Desenho do modelo de governança de dispositivos com Microsoft Intune
- Definição de perfis e políticas padrão para dispositivos Windows
- Implementação de políticas básicas de segurança e compliance
- Integração do gerenciamento de dispositivos com o Microsoft Entra ID
- Definição da estratégia de onboarding e migração de dispositivos existentes
- Execução de piloto controlado e planejamento de rollout progressivo
- Documentação técnica e transferência de conhecimento (KT)

Entregáveis:

- Ambiente Microsoft Intune configurado para gestão de dispositivos
- Conjunto de políticas de dispositivos e compliance implementadas
- Integração operacional entre Intune e Microsoft Entra ID
- Modelo de onboarding de dispositivos ativo (fluxo definido e funcional)
- Piloto validado e rollout inicial executado
- Documentação técnica essencial e KT

Justificativa / posicionamento estratégico: A governança via Intune permite padronizar configurações, reduzir dependência de controles legados e definir objetivamente o que é considerado um dispositivo confiável para acesso ao ambiente corporativo, servindo como base para modelos modernos de segurança.

8.3.2 Projeto de Estruturação da Plataforma Azure com Governança Corporativa – Landing Zone

Objetivo: Criar a fundação de governança da plataforma Azure, padronizando a forma como recursos de nuvem são organizados, protegidos, monitorados e custeados pela RNP.

Escopo macro

- Desenho da arquitetura de referência da plataforma Azure
- Estruturação de Management Groups e modelo de subscriptions
- Definição e implementação de modelo de RBAC
- Implementação de políticas de governança (Azure Policy)
- Padronização de naming convention e tagging corporativo
- Configuração inicial de controles de segurança, auditoria e visibilidade de custos
- Documentação arquitetural e transferência de conhecimento (KT)

Entregáveis:

- Landing Zone Azure implementada como fundação da plataforma
- Hierarquia de Management Groups ativa
- Modelo de subscriptions estruturado e funcional
- RBAC corporativo aplicado
- Conjunto de políticas de governança (Azure Policy) em operação
- Padrões corporativos de naming e tagging aplicados
- Controles iniciais de segurança e visibilidade de custos habilitados
- Documentação arquitetural essencial e KT

Justificativa / posicionamento estratégico: A Landing Zone estabelece a base organizacional da nuvem Azure, independentemente do volume atual ou futuro de consumo. O projeto reduz riscos de crescimento desordenado, facilita controle de custos, fortalece segurança e cria uma fundação reutilizável para qualquer iniciativa futura em nuvem.

8.3.3 Projeto de Governança de Identidade e Adoção do Modelo Zero Trust com Microsoft Entra ID

Objetivo: Padronizar e fortalecer a governança de identidade, adotando o modelo de Zero Trust, no qual a identidade passa a ser o principal perímetro de controle de acesso aos recursos corporativos.

Escopo macro

- Avaliação da arquitetura atual de identidade
- Desenho do modelo de governança de identidade alinhado aos princípios de Zero Trust
- Padronização de políticas de acesso condicional (Conditional Access)
- Revisão e consolidação de MFA e controles de autenticação
- Definição de políticas para acesso privilegiado e menor privilégio
- Integração entre identidade, dispositivos gerenciados e sinais de risco
- Padronização de grupos, papéis e responsabilidades
- Documentação das políticas e transferência de conhecimento (KT)

Entregáveis:

- Modelo de governança de identidade definido e aplicado no Entra ID
- Conjunto padronizado de políticas de Conditional Access em operação
- MFA e controles de autenticação consolidados
- Modelo de acesso privilegiado estruturado

- Integração entre identidade, dispositivos e contexto de acesso funcional
- Padronização de grupos e papéis aplicada no Entra ID
- Documentação das políticas adotadas e KT

Justificativa / posicionamento estratégico: Em ambientes modernos, a identidade substitui a rede como principal perímetro de segurança. A adoção do modelo Zero Trust permite decisões de acesso baseadas em contexto (usuário, dispositivo e risco), reduzindo exposição a credenciais comprometidas e criando uma base sólida para iniciativas futuras em segurança, nuvem, dados e inteligência artificial.

8.3.4 Revisão, Otimização e Automação (IaC) da Plataforma de Dados RNP (Azure Databricks)

Objetivo: Revisar e reestruturar a plataforma de dados da RNP em Azure Databricks, promovendo sua otimização arquitetural, redução de custos, fortalecimento da segurança e automação da infraestrutura, de modo a garantir maior eficiência operacional, padronização e autonomia da equipe na sustentação do ambiente.

Escopo macro:

- Realizar o diagnóstico completo do ambiente atual da plataforma de dados, incluindo mapeamento reverso da arquitetura existente, identificação de recursos ociosos e análise de aderência às melhores práticas e padrões corporativos.
- A partir desse diagnóstico, definir e implementar uma arquitetura otimizada, com saneamento dos recursos desnecessários, automação da infraestrutura por meio de Infrastructure as Code (IaC), implantação de esteiras CI/CD
- Produção da documentação técnica necessária, incluindo transferência de conhecimento para a equipe responsável.

Entregáveis:

- **Assessment e mapeamento do ambiente atual (As-Is):** Mapeamento reverso de toda a arquitetura atual, considerando a ausência de documentação existente. Identificação de recursos ociosos, especialmente recursos de rede excedentes, além de configurações em desacordo com melhores práticas e padrões corporativos.
- **Plano de otimização e saneamento:** Proposta de arquitetura otimizada com foco em redução de custos, melhoria de performance e reforço de segurança. Limpeza e remoção segura dos recursos de rede e de infraestrutura que não estejam em uso.
- **Automação de infraestrutura (IaC) e esteira CI/CD:** Criação de todo o código de automação da nova arquitetura da plataforma Databricks. Implementação de esteiras de CI/CD para garantir que o provisionamento e a operação do ambiente sejam realizados via código, reduzindo intervenções manuais.
- **Documentação e transferência de conhecimento (handover):** Elaboração de documentação técnica completa e detalhada da nova arquitetura e dos processos automatizados. Realização de sessões de repasse de conhecimento para a equipe da Coordenação de Dados e IA (CDIA), assegurando autonomia para manutenção e evolução do ambiente.

Justificativa / posicionamento estratégico: A iniciativa é estratégica para aumentar a maturidade, a governança e a sustentabilidade operacional da plataforma de dados da RNP. A ausência de documentação, a existência de recursos ociosos e a dependência de procedimentos manuais elevam riscos operacionais, de segurança e de custo. Ao promover a revisão arquitetural, o saneamento do ambiente e sua automação, a RNP fortalece a confiabilidade da plataforma, melhora sua eficiência, reduz desperdícios e amplia a capacidade da equipe interna de operar e evoluir o ambiente de forma padronizada, segura e escalável.

8.4 Forma de acionamento

A consultoria e os demais serviços técnicos especializados serão acionados por meio de Ordem de Serviço (O.S.), que deverá conter, no mínimo, o objetivo da demanda, o escopo detalhado, as premissas técnicas, os ambientes afetados, os entregáveis esperados, os critérios de aceite, os perfis profissionais requeridos e, quando aplicável, as janelas de mudança previstas.

Com base nessa solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar proposta técnica e comercial contendo estimativa de horas ou esforço, perfis envolvidos, cronograma, marcos de execução, metodologia de trabalho e custo estimado, para análise e aprovação formal da RNP, não sendo autorizada a execução dos serviços antes da emissão da correspondente Ordem de Serviço (O.S.).

8.5 Modelos de fornecimento e valores

Os serviços previstos nesta seção poderão ser contratados por pacote de horas, por projeto de escopo fechado ou por outro modelo compatível com a natureza da demanda, desde que previsto na proposta comercial vencedora. A execução será preferencialmente remota, podendo haver atendimento presencial quando tecnicamente necessário e previamente aprovado pela RNP, mediante Ordem de Serviço, observadas as condições previstas neste Termo de Referência e no contrato.

Os valores dos serviços deverão observar a tabela de preços constante da proposta vencedora, bem como as condições comerciais estabelecidas no instrumento contratual.

8.6 Entregáveis mínimos

Os serviços de consultoria e os demais serviços técnicos especializados deverão gerar entregáveis compatíveis com a natureza e a complexidade da demanda, conforme definido na Ordem de Serviço. Sempre que aplicável, deverão ser produzidos documentos técnicos, relatórios, diagramas, registros de configuração, recomendações, planos de implementação, planos de teste, evidências de execução, procedimentos operacionais e demais artefatos necessários à adequada compreensão, operação e continuidade da solução implementada.

Sempre que a Ordem de Serviço envolver atividades relacionadas ao Microsoft Azure, a CONTRATADA deverá entregar, no mínimo:

a) Documentação e governança: Diagramas de arquitetura lógica e física dos recursos implementados e de suas integrações, definição do modelo de governança e acesso, incluindo RBAC, PIM, papéis e segregação de funções, relação das Azure Policies aplicadas, com descrição das regras e resultados de compliance, modelo de tagging corporativo vinculado a centro de custo ou projeto, e aderência aos padrões de governança de dados definidos pela RNP.

b) Custos e FinOps: Configuração de budgets e alertas, definição de responsáveis, análises de custo por tag, subscription, serviço ou recurso, e recomendações detalhadas de otimização, incluindo right sizing, reservas, housekeeping e demais medidas de racionalização do consumo.

c) Operação e evidências: Runbook operacional contendo procedimentos de operação, monitoramento, troubleshooting e escalonamento, registro das configurações aplicadas, como policies, grupos, papéis e automações, além das evidências técnicas das implementações realizadas.

d) Transferência de conhecimento: Sessão obrigatória de passagem de conhecimento para a equipe da RNP, com gravação quando possível, abrangendo o contexto da solução implementada, as decisões adotadas, a operação do ambiente e os pontos de atenção para sua sustentação.

Todos os artefatos produzidos deverão ser armazenados exclusivamente nos repositórios definidos pela RNP.

8.7 Critérios de Aceite

O aceite dos serviços previstos nesta seção será formalizado pela RNP, considerando, no mínimo:

- entregáveis completos, conforme escopo e artefatos mínimos previstos;
- evidências técnicas e funcionais;
- validação funcional nos ambientes afetados;
- cumprimento do cronograma e das janelas de mudança;
- realização dos treinamentos previstos, quando aplicável;
- passagem de conhecimento, incluindo handover para o time de suporte, quando aplicável;
- registro formal de aceite.

8.8 Premissas e responsabilidades

Compete à RNP fornecer as informações necessárias à execução dos serviços, disponibilizar acessos, autorizar janelas de mudança, validar premissas de negócio e participar do processo de aceite. Compete à CONTRATADA executar os serviços de acordo com os padrões técnicos e de segurança estabelecidos neste Termo de Referência, adotar metodologia compatível com a natureza da demanda, manter comunicação clara e tempestiva com a RNP e observar rigorosamente o escopo aprovado. Quaisquer alterações de escopo, prazo, premissas ou entregáveis deverão ser formalizadas por meio de instrumento específico, previamente analisado e aprovado pelas partes.

9 PRAZOS DE ATENDIMENTO (SLA)

Os prazos estabelecidos nesta seção definem os níveis mínimos de atendimento a serem observados pela CONTRATADA para os serviços e produtos contemplados neste Termo de Referência. Os prazos aqui previstos constituem referência padrão e poderão ser ajustados de comum acordo entre RNP e CONTRATADA em cada Ordem de Serviço (O.S.), conforme a complexidade técnica da demanda, dependências de terceiros, janelas de manutenção, disponibilidade de agenda ou demais necessidades operacionais, desde que as justificativas fiquem formalmente registradas

9.1 SLA DE LICENCIAMENTO

Este SLA aplica-se às licenças do Baseline Educacional (EES), às demais licenças Microsoft 365 e às licenças on-premises contempladas neste Termo de Referência.

Etapas / Item	Prazo
Confirmação de recebimento da solicitação ou O.S.	Até 1 dia útil
Ativação, atribuição ou disponibilização de licenças cloud	Até 5 dias úteis
Movimentações simples de licenciamento, incluindo inclusão, remoção, reatribuição ou ajuste de quantitativos	Até 3 dias úteis
Apresentação de proposta comercial para ampliação de baseline, aquisição de novos SKUs ou regularização de licenças	Até 5 dias úteis
Processamento de demandas relacionadas ao anniversary, true-up, reconciliação e ajuste anual do EES	Até 10 dias úteis, observados os marcos contratuais do fabricante
Disponibilização de licenças on-premises, chaves, mídias, direitos ou benefícios vinculados a licenciamento por volume (Volume Licensing)	Até 10 dias úteis, quando não houver dependência exclusiva do fabricante

Demandas que dependam de ações da Microsoft, incluindo licenciamento por volume, ajustes no ambiente Microsoft 365 e liberações do fabricante, seguirão os prazos definidos pelo fabricante, cabendo à CONTRATADA acompanhar o processo até sua conclusão.

9.2 SLA PARA NUVEM MICROSOFT AZURE

Este SLA aplica-se às demandas administrativas, operacionais e de governança relacionadas ao ambiente Microsoft Azure, excetuadas as atividades caracterizadas como projeto, consultoria ou serviço técnico especializado, que serão tratadas na forma do item 9.4.

Ação	Prazo
Confirmação de recebimento da solicitação ou O.S.	Até 1 dia útil

Ação	Prazo
Criação ou habilitação de subscription, grupo de gerenciamento ou estrutura administrativa equivalente	Até 5 dias úteis
Ajustes simples de governança, incluindo tagging, budgets, alertas e permissões administrativas de baixa complexidade	Até 5 dias úteis
Atualização de políticas, controles administrativos ou parametrizações operacionais leves	Até 5 dias úteis
Emissão de relatório mensal de consumo, orçamento, desvios e recomendações de otimização	Até o 5º dia útil do mês subsequente
Demandas complexas envolvendo arquitetura, redes, segurança, automação, FinOps estruturado, migração ou modernização	Conforme cronograma definido em Ordem de Serviço

As demandas urgentes relacionadas ao Azure que tenham impacto operacional relevante deverão observar os prazos de resposta do SLA de suporte técnico, sem prejuízo da formalização posterior por Ordem de Serviço, quando necessário.

9.3 SLA SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá observar os seguintes níveis mínimos de serviço para atendimento de incidentes e solicitações relacionados aos produtos e serviços Microsoft contemplados neste Termo de Referência.

Severidade	Definição	Tempo de Resposta	Tempo para Solução de Contorno
P1 – Crítica	Interrupção total ou impacto grave em serviço essencial	1 hora (24x7)	Até 4 horas, quando tecnicamente viável
P2 – Alta	Degradação relevante com múltiplos usuários afetados	2 horas (8x5)	Até 8 horas, quando tecnicamente viável
P3 – Média	Problema funcional com impacto limitado	4 horas (8x5)	Até 1 dia útil, quando tecnicamente viável
P4 – Baixa	Solicitações, dúvidas e melhorias	1 dia útil (8x5)	Agendado

Os prazos de atendimento e atualização observarão a janela correspondente à severidade do chamado, sendo contínuos para incidentes P1 e contados em horário comercial para os demais níveis, salvo disposição diversa prevista na Ordem de Serviço

Para fins deste item, considera-se “Tempo de Resposta” o prazo para reconhecimento formal do chamado e início do diagnóstico, e “Tempo para Solução de Contorno” o prazo para restabelecimento provisório aceitável da operação.

Durante o tratamento de incidentes classificados como P1 e P2, a CONTRATADA deverá manter a RNP informada sobre a evolução do chamado por meio de atualizações periódicas de status. Para incidentes P1, as atualizações deverão ocorrer, no mínimo, a cada 2 (duas) horas; para incidentes P2, no mínimo, a cada 4 (quatro) horas; e, para os demais casos, conforme evolução da demanda ou sempre que houver alteração relevante de status.

A CONTRATADA não estabelecerá SLA de resolução final para incidentes cuja solução dependa exclusivamente da Microsoft (fabricante), esteja relacionada a limitações da plataforma em nuvem, envolva bugs, regressões ou incidentes globais, ou exija correções estruturais, patches ou hotfixes. Nesses casos, a resolução final observará os prazos e as janelas definidos pelo fabricante. Ainda assim, caberá à CONTRATADA acompanhar o chamado até sua conclusão, encaminhar atualizações proativas à RNP, aplicar medidas de mitigação ou solução de contorno sempre que possível e realizar os escalonamentos necessários, conforme a matriz definida.

Os incidentes de segurança deverão ser tratados com prioridade máxima e classificados, no mínimo, como P1, até análise técnica que permita sua reclassificação, quando cabível. Para incidentes de segurança classificados como **P1 – Crítica**, incluindo, entre outros, vazamento de dados, exfiltração, acesso indevido a informações sensíveis, elevação indevida de privilégios, violações graves de política de segurança ou indisponibilidade de serviço essencial decorrente de evento de segurança, a CONTRATADA deverá realizar notificação inicial em até 1 hora, apresentar plano de contenção em até 4 horas e entregar relatório de análise de causa raiz, evidências e recomendações em até 5 dias úteis.

A CONTRATADA deverá cooperar integralmente com a RNP na investigação, contenção, mitigação, documentação e tratamento dos incidentes de segurança, sem prejuízo das demais obrigações contratuais e das sanções cabíveis. Esse rito aplica-se igualmente a incidentes de segurança relacionados ao ambiente Microsoft Azure, incluindo, por exemplo, elevação indevida de privilégios, violações de política, exfiltração de dados, exposição indevida de recursos ou desvios relevantes de consumo com indício de uso indevido.

9.4 SLA CONSULTORIA E DEMAIS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

Os serviços previstos neste Termo serão executados com base nas Ordens de Serviço (O.S.), que definirão cronograma, escopo, premissas específicas e entregáveis. Os prazos abaixo representam os padrões mínimos esperados para atendimento pela CONTRATADA.

Etapa / Item	Descrição	Prazo
Confirmação de recebimento da O.S.	Registro formal de recebimento da solicitação pela CONTRATADA.	1 dia útil
Envio da proposta técnica/comercial	Proposta contendo esforço, cronograma, perfis e valores.	Até 5 dias úteis

Ajustes na proposta (se aplicável)	Revisões na proposta com base em solicitações da RNP.	Até 3 dias úteis
Início da execução	Contado a partir da aprovação da proposta comercial., salvo data agendada pela RNP.	Até 10 dias úteis
Entrega técnica	Execução conforme cronograma estabelecido	Conforme cronograma
Entrega dos documentos finais	Relatórios, evidências, Runbook, KT e demais entregáveis.	Até 5 dias úteis após conclusão técnica

Nos casos de projetos de maior complexidade, especialmente os relacionados a Azure, segurança, identidade, telefonia, redes, migração ou modernização, os prazos poderão ser definidos de forma específica em Ordem de Serviço, conforme o porte e as dependências da demanda.

9.5 SLA TREINAMENTOS

Os treinamentos serão executados mediante Ordem de Serviço (O.S.), devendo observar os prazos mínimos abaixo para organização, agendamento, realização e entrega dos materiais.

Etapas / Item	Descrição	Prazo
Confirmação de recebimento da O.S.	Registro formal de recebimento da solicitação pela CONTRATADA.	1 dia útil
Envio da proposta técnica/comercial	Proposta contendo esforço, cronograma, perfis e valores.	Até 5 dias úteis
Ajustes na proposta (se aplicável)	Revisões na proposta com base em solicitações da RNP.	Até 3 dias úteis
Confirmação da agenda	Contado a partir da aprovação da proposta comercial	Até 5 dias úteis após aprovação da proposta comercial
Realização das sessões	Execução do treinamento contratado	Conforme cronograma
Entrega dos documentos finais	Entrega de materiais / gravação / lista de presença	Até 3 dias úteis após a conclusão do treinamento

Quando houver previsão de relatório pós-treinamento com recomendações ou indicadores de adoção, sua entrega deverá ocorrer em até 5 dias úteis após a realização da última sessão.

10 PRIMEIRA ORDEM DE SERVIÇO

Os quantitativos abaixo representam estimativa inicial para essa primeira O.S. e poderão ser ajustados durante o processo de contratação, conforme validações técnicas.

LICENÇAS DE NUVEM	
Produto	Quant.
Microsoft 365 A3 for Faculty	698 licenças

LICENÇAS ON-PREMISES	
Produto	Quant.
Windows Server 2025 Datacenter – 16 Core (Educatcional)	20 licenças
SQL Server 2022 Standard Core – 2 Core License Pack (Educatcional)	50 licenças

11 CRITÉRIOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

A CONTRATADA deverá executar todos os serviços previstos neste Termo de Referência em conformidade com a legislação brasileira aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com as políticas, normas e diretrizes de segurança da informação e privacidade da RNP, bem como com as boas práticas de mercado aplicáveis ao objeto contratado. A execução dos serviços não implicará transferência da custódia dos dados, configurações, registros, evidências ou ativos da RNP à CONTRATADA, que somente poderá acessá-los na medida estritamente necessária à execução do escopo contratado, mediante autorização prévia, rastreabilidade e observância do princípio do menor privilégio.

11.1 Premissas e abrangência

Toda informação, metadado, configuração do ambiente Microsoft 365, recursos em Microsoft Azure, ativos on-premises e demais dados relacionados ao ambiente tecnológico da RNP permanecerão sob domínio e controle da RNP. A CONTRATADA não poderá manter cópias, repositórios paralelos ou armazenamentos próprios contendo dados, evidências, relatórios, artefatos técnicos ou qualquer outro conteúdo da RNP, exceto quando expressamente autorizado e apenas pelo tempo estritamente necessário à execução do serviço. Toda documentação, evidência ou artefato produzido no âmbito do contrato deverá ser armazenado exclusivamente nos repositórios corporativos indicados pela RNP, ressalvadas as hipóteses em que o armazenamento temporário pela CONTRATADA seja indispensável à execução dos serviços, hipótese em que deverão ser observadas as diretrizes de segurança e confidencialidade previstas neste Termo.

Toda atividade técnica que demande acesso a ambientes, alteração de configuração, coleta de evidências, execução de comandos, extração de relatórios ou tratamento de informações da RNP deverá estar formalmente prevista em Ordem de Serviço (O.S.), com escopo, premissas, responsáveis, janelas de mudança e critérios de aceite devidamente definidos.

11.2 Conformidade legal e foro

Todas as atividades realizadas no âmbito deste Termo deverão observar a legislação brasileira aplicável, inclusive as normas relativas à proteção de dados pessoais, segurança da informação e sigilo. Eventuais controvérsias decorrentes da execução contratual deverão observar o foro definido no instrumento contratual.

Fica vedada à CONTRATADA a transferência internacional de dados da RNP por sua própria iniciativa. Caso determinada atividade dependa, por exigência técnica do fabricante, de tratamento ou trânsito internacional de dados, a situação deverá ser previamente comunicada à RNP, com a devida justificativa técnica, identificação dos dados envolvidos, medidas de segurança aplicáveis e observância das condições de privacidade e conformidade do fabricante, sempre com acompanhamento da CONTRATADA e anuência prévia da RNP, quando cabível.

11.3 Governança de acessos

Os acessos concedidos à CONTRATADA deverão ser sempre nominativos, individualizados, auditáveis e limitados ao escopo da atividade autorizada, sendo vedado o uso de contas genéricas, compartilhadas ou sem identificação inequívoca do usuário responsável. Todos os acessos privilegiados deverão observar, no mínimo, autenticação multifator, princípio do menor privilégio, segregação de funções, elevação temporária de privilégio quando aplicável e controles compatíveis com as diretrizes de acesso da RNP.

As permissões concedidas deverão possuir prazo de validade compatível com a Ordem de Serviço correspondente, sendo obrigatoriamente revogadas ao término da atividade, da demanda ou da vigência contratual. Todas as ações administrativas executadas pela CONTRATADA deverão ser passíveis de rastreamento por meio dos mecanismos nativos da plataforma Microsoft e/ou das ferramentas corporativas da RNP, assegurando trilha de auditoria, identificação do responsável e integridade dos registros.

Esses controles aplicam-se também ao ambiente Microsoft Azure, incluindo permissões em nível de assinatura, grupo de gerenciamento, recurso, automação, portal e interfaces administrativas, devendo ser adotados mecanismos compatíveis com controle de acesso por perfil, segregação de funções, concessão temporária de privilégios e rastreabilidade das ações executadas.

Fica expressamente vedado à CONTRATADA copiar, extrair, armazenar ou manter dados, relatórios, evidências ou artefatos da RNP em dispositivos pessoais, mídias removíveis, sistemas próprios ou ambientes externos não autorizados.

11.4 Restrições de uso e confidencialidade

A CONTRATADA não poderá utilizar quaisquer dados, informações, configurações, artefatos, evidências, documentos ou registros da RNP para fins de treinamento de modelos, marketing, portfólio, demonstração comercial, formação de base de conhecimento própria, benchmarking ou qualquer outra finalidade diversa da execução do objeto contratado.

Também fica vedado o acesso por profissionais não autorizados pela RNP, bem como por terceiros ou subcontratados sem prévia e expressa anuência da RNP. Todo material produzido ou tratado no âmbito da contratação será considerado confidencial e de uso exclusivo da RNP, independentemente do meio em que tenha sido gerado.

11.5 Tratamento de dados pessoais

A CONTRATADA não atuará como controladora dos dados da RNP. Sempre que houver tratamento de dados pessoais estritamente necessário à execução do objeto contratado, a CONTRATADA atuará na condição de operadora, limitada às instruções da RNP e aos princípios de finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização previstos na LGPD.

Sempre que houver dúvida quanto ao tratamento de dados pessoais, dados sensíveis ou informações protegidas, a CONTRATADA deverá submeter a questão previamente à RNP, observando os fluxos internos e as diretrizes de privacidade da RNP.

11.6 Logs, auditoria e retenção

Todas as atividades executadas pela CONTRATADA deverão permanecer registradas, sempre que tecnicamente possível, nos mecanismos nativos das plataformas Microsoft utilizadas e/ou nas ferramentas de monitoramento e auditoria da RNP. A CONTRATADA deverá disponibilizar à RNP, sempre que solicitada, relatórios, evidências e trilhas de auditoria relacionados aos serviços prestados.

Os registros de acesso privilegiado, alterações de configuração, execuções administrativas e demais evidências críticas deverão ser mantidos pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, salvo se a RNP exigir prazo superior. No caso do ambiente Azure, os logs nativos de atividade, plataforma, recursos e eventos de segurança deverão ser direcionados aos mecanismos de armazenamento e análise definidos pela RNP, de forma a permitir rastreabilidade por assinatura, recurso, identidade e centro de custo, quando aplicável.

11.7 Subcontratação

Fica vedada a subcontratação de serviços que impliquem acesso a dados, ambientes, credenciais ou controles operacionais da RNP sem autorização prévia e expressa da RNP. Na hipótese de subcontratação autorizada, a CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações de segurança, privacidade, confidencialidade e conformidade previstas neste Termo, respondendo também pelos atos de seus subcontratados.

11.8 Segurança das entregas técnicas

Todos os documentos técnicos, runbooks, relatórios, evidências, artefatos de projeto, inventários, diagnósticos, registros de configuração e demais materiais produzidos no âmbito dos serviços de suporte, treinamento, consultoria e demais serviços técnicos especializados deverão ser elaborados e armazenados exclusivamente nos repositórios corporativos da RNP, com classificação de confidencialidade e controle de acesso compatíveis com seu conteúdo.

Sempre que houver extração de inventários, diagnósticos, baselines ou relatórios, a CONTRATADA deverá restringir o conteúdo ao mínimo necessário para o atendimento da demanda, evitando a exposição de dados pessoais ou informações não pertinentes ao escopo autorizado.

11.9 Encerramento e revogação de acessos

Ao término de cada Ordem de Serviço, ou sempre que cessar a necessidade operacional, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata revogação dos acessos concedidos para execução da atividade. No encerramento contratual, todos os acessos, perfis, permissões delegadas e vínculos administrativos concedidos à CONTRATADA deverão ser formalmente encerrados.

Quando houver geração temporária de arquivos de trabalho, evidências transitórias ou artefatos intermediários autorizados, a CONTRATADA deverá, em até 10 (dez) dias úteis após o encerramento da atividade ou do contrato, emitir declaração formal de descarte ou expurgo, ressalvados apenas os registros de auditoria que devam ser preservados nos termos deste Termo ou da legislação aplicável.

11.10 Incidentes de segurança e cooperação

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à RNP qualquer incidente de segurança, suspeita de comprometimento, acesso indevido, exposição de dados, falha de controle, uso irregular de credenciais ou evento que possa impactar a segurança, a integridade, a disponibilidade ou a confidencialidade dos ambientes e informações da RNP.

Nessas hipóteses, a CONTRATADA deverá cooperar integralmente com a RNP na investigação, contenção, mitigação, documentação e tratamento do incidente, fornecendo evidências, trilhas de auditoria, informações técnicas e apoio operacional necessário, sem prejuízo das demais obrigações contratuais e das sanções cabíveis.

11.11 Sanções e medidas punitivas

O descumprimento das obrigações de segurança e privacidade previstas neste Termo sujeitará a CONTRATADA às medidas contratuais cabíveis, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis, incluindo advertência formal, exigência de plano de correção, suspensão de acessos, aplicação de penalidades

contratuais, responsabilização por perdas e danos e demais consequências previstas no instrumento contratual.

11.12 Propriedade das informações e materiais

Todos os materiais, documentos, relatórios, artefatos, evidências, scripts, parametrizações, registros e demais produtos desenvolvidos especificamente para a RNP no âmbito da contratação pertencerão exclusivamente à RNP, observadas as limitações legais e os direitos preexistentes de propriedade intelectual do fabricante e de terceiros. É vedada a divulgação, reprodução ou utilização desses materiais para qualquer finalidade não autorizada pela RNP.

12 METODOLOGIA DE TRABALHO

12.1 Modelo de Execução Contratual

A execução contratual observará modelo de prestação continuada, com formalização das demandas por meio de Ordens de Serviço (O.S.), nos termos deste Termo de Referência e do contrato a ser firmado. O instrumento contratual funcionará como estrutura geral para disciplinar o fornecimento de licenças, suporte técnico, treinamentos, consultoria e demais serviços técnicos especializados, sendo cada demanda detalhada, quantificada, precificada e acompanhada por meio de O.S. específica.

O contrato não implicará garantia de consumo mínimo para os itens executados sob demanda, sem prejuízo da contratação e manutenção do baseline obrigatório do modelo EES, conforme previsto neste Termo de Referência. Após a assinatura contratual, deverá ser emitida O.S. inicial destinada à consolidação e regularização das licenças atualmente em uso, à constituição do baseline EES e à definição do plano de migração das assinaturas atualmente mantidas em CSP para o novo modelo contratual, com prazos, etapas e entregáveis estabelecidos na própria O.S.

Ao longo da vigência contratual, novas Ordens de Serviço poderão ser emitidas para contemplar renovações, vencimentos, ampliações ou reduções de quantitativos, aquisições complementares, projetos técnicos, capacitações, consultorias e demais necessidades relacionadas ao objeto contratado, sempre com definição prévia de escopo, valores, cronograma, responsabilidades e critérios de aceite, observadas as condições previstas neste Termo de Referência e no contrato.

12.2 Formas de acionamento e canais

A Ordem de Serviço (O.S.) constituirá o instrumento operacional padrão para formalização, acompanhamento, medição e aceite das demandas executadas no âmbito do contrato. Cada Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo, a identificação da demanda, o objetivo, o escopo e os entregáveis.

Detalhamento por caso:

- I. A inclusão de novas licenças de produtos já constantes da proposta comercial inicial do fornecedor poderá ser solicitada por meio de Ordem de Serviço, sem necessidade de nova proposta comercial, sendo aplicados os valores já acordados.
- II. Juntamente com a proposta comercial, a CONTRATADA deverá apresentar relação de todos os produtos Microsoft com a descrição de suas licenças e valores. Para a inclusão de licenças de novos produtos Microsoft *não* constantes da lista inicial do fornecedor, será necessária a apresentação de proposta comercial e a celebração de aditivo contratual.
- III. Para a contratação de treinamentos, consultoria e demais serviços técnicos especializados, será necessária a apresentação de proposta comercial e a abertura da respectiva O.S.
- IV. Dependerão de aditivo contratual as alterações relativas ao suporte técnico contratado, à vigência contratual e aos valores praticados.

Os canais de comunicação entre RNP e CONTRATADA compreenderão, no mínimo, portal de chamados, e-mail, telefone e Microsoft Teams, observadas as condições previstas na seção de suporte técnico.

12.3 Fluxo operacional das Ordens de Serviço

O fluxo operacional das Ordens de Serviço observará, no mínimo, as seguintes etapas:

- abertura da demanda pela RNP, com descrição da necessidade e documentos pertinentes;
- confirmação de recebimento pela CONTRATADA;
- apresentação de proposta técnica e comercial, contendo, quando aplicável, esforço estimado, cronograma e perfis profissionais envolvidos;
- análise e aprovação da proposta pela RNP;
- execução controlada da demanda, com concessão de acessos temporários e nominativos, definição de janelas de mudança e observância dos requisitos de segurança;
- entrega dos artefatos nos repositórios corporativos da RNP, bem como realização de KT/Handover, quando cabível;
- validação e aceite formal; e
- faturamento, conforme os valores e marcos previstos na Ordem de Serviço aprovada

12.4 Governança, papéis e responsabilidades

A governança operacional da contratação deverá observar clara definição de papéis e responsabilidades entre RNP, CONTRATADA e fabricante, conforme matriz RACI abaixo:

Atividade Chave	RNP	CONTRATADA	Microsoft (Fabricante)
Planejamento da demanda e abertura da O.S.	R/A	C	I
Proposta técnica/comercial da O.S.	A	R	C
Licenciamento EES – movimentações transacionais (atribuir/aumentar/reduzir)	A	R	I
Licenciamento EES – reconciliação anual (trueup) & baseline	A	R	C

Suporte 1º/2º nível (triagem, troubleshooting inicial e coordenação)	A	R	C
Suporte fabricante (break/fix M365 e workloads online)	A	C	R
Projetos de Consultoria (implantação/migração/ajustes)	A	R	C
Segurança de acesso (MFA, PIM, CA) - concessão/revogação	R/A	C	I
Logs, auditoria e evidências das atividades da CONTRATADA	A	R	I
SAM/ELP (inventário e reconciliação de licenças)	A	R	C
FinOps & Relatórios mensais do Azure	A	R	C
Entrega de artefatos/produtos por O.S. (runbook, relatórios, KT)	A	R	I
Aceite formal e encerramento da O.S.	R/A	C	I

Legenda: **R** = Responsável pela execução; **A** = Aprovador (accountable); **C** = Consultado; **I** = Informado.

12.5 Gestão de mudanças e janelas de execução

Toda mudança com impacto em ambiente produtivo deverá ser previamente planejada, comunicada e aprovada pela RNP, observando-se a definição de janela de execução, avaliação de impacto, plano de reversão e responsáveis pela execução e acompanhamento. Os acessos privilegiados concedidos à CONTRATADA deverão ser temporários, vinculados à janela de execução autorizada e revogados ao término da atividade.

12.6 Documentação e repositórios

Todos os documentos, evidências e artefatos produzidos no âmbito da contratação deverão ser armazenados exclusivamente nos repositórios corporativos da RNP, observadas as regras de classificação da informação e controle de acesso, sendo vedada sua manutenção em repositórios da CONTRATADA.

12.7 Segurança e privacidade na execução operacional

Toda Ordem de Serviço deverá observar, obrigatoriamente, os requisitos de segurança e privacidade definidos neste Termo de Referência, incluindo uso de autenticação multifator, acesso nominativo, concessão mínima de privilégios, elevação temporária de acesso quando aplicável, controle por política de acesso condicional, geração de logs e trilhas de auditoria, retenção mínima dos registros exigidos e descarte formal de dados transitórios ao término da execução.

12.8 Integração com compras

A contratação, bem como suas demandas derivadas, deverá manter aderência aos fluxos internos da RNP relacionados a compras, contratações, gestão contratual e demais procedimentos internos aplicáveis. Cada Ordem de Serviço deverá preservar a rastreabilidade com os documentos administrativos e comerciais pertinentes, incluindo propostas, solicitações de compra, notas fiscais, aprovações e demais registros vinculados ao Termo de Referência e ao contrato.

12.9 Medição, indicadores e aceite

Cada Ordem de Serviço deverá conter marcos mensuráveis e critérios objetivos de verificação, de modo a permitir acompanhamento da execução, medição do serviço prestado e aceite formal pela RNP. Sempre que houver execução continuada, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios periódicos de desempenho, incluindo, conforme o caso, indicadores de SLA, inventário e governança de licenças, uso de recursos, consumo de Azure, ações executadas, desvios identificados e recomendações de melhoria.

12.10 Ajustes e priorização

Os prazos, marcos e condições de execução previstos nas Ordens de Serviço poderão ser ajustados de comum acordo entre as partes, desde que haja justificativa técnica, operacional ou administrativa devidamente registrada. Demandas urgentes ou críticas deverão observar rito de priorização compatível com sua severidade, sem prejuízo dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

13 CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR

13.1 Habilitação para comercialização no modelo EES

O proponente deverá comprovar que possui credenciamento Microsoft compatível com a comercialização do modelo **Enrollment for Education Solutions (EES)** no Brasil, na condição de **Licensing Solution Provider (LSP)** ou por meio de estrutura formal que o habilite a transacionar esse modelo de licenciamento. Para fins de comprovação da habilitação, o proponente deverá apresentar identificação do parceiro no ecossistema Microsoft e documentação oficial que comprove sua habilitação para operar o modelo EES no Brasil, tal como registro em relação oficial da Microsoft, declaração do fabricante ou documento equivalente

13.2 Capacidade operacional de suporte

O proponente deverá comprovar capacidade operacional para prestação dos serviços de suporte técnico previstos neste Termo de Referência, incluindo atendimento 24x7 para incidentes críticos e atendimento em horário comercial para os demais níveis de severidade, bem como disponibilidade de canais formais de atendimento, matriz de escalonamento e modelo de acompanhamento periódico.

Como evidência, deverão ser apresentados catálogo de serviços, política ou tabela de níveis de serviço, descrição da estrutura de escalonamento e, sempre que possível, modelo de relatório operacional ou gerencial compatível com o objeto contratado.

13.3 Observações gerais

A Microsoft, na condição de fabricante, não será parte proponente neste processo, sendo a contratação realizada com fornecedor habilitado para operar o modelo EES. A qualificação do fornecedor deverá demonstrar não apenas sua aptidão comercial para transacionar o licenciamento, mas também sua capacidade de atender às exigências de suporte, governança, segurança e execução dos serviços previstos deste Termo de Referência.

14 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATAÇÃO

14.1 Princípios e alcance

A seleção da proposta vencedora deverá observar os princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, isonomia, economicidade, eficiência e segurança operacional, assegurando a aderência ao modelo de contratação proposto e a continuidade dos serviços. Somente serão classificadas as propostas apresentadas por fornecedores devidamente habilitados nos termos deste Termo de Referência.

14.2 Critério de julgamento

O julgamento das propostas será realizado pelo critério de **menor preço global**, dentre aquelas consideradas habilitadas e tecnicamente aptas ao atendimento integral do objeto.

14.3 Composição do preço global

Para assegurar comparabilidade entre as propostas em modelo contratual com itens recorrentes e demandas sob Ordem de Serviço, o preço global para julgamento considerará o valor total dos cenários simulados no Anexo I

14.4 Planilha comparativa de preços

As propostas deverão ser apresentadas de acordo com a planilha anexa, que constituirá o instrumento padronizado para comparação objetiva entre os participantes do processo. Os fornecedores deverão preencher integralmente os itens e campos definidos nessa planilha, observando as quantidades, unidades, perfis e premissas nela estabelecidos.

O valor total apurado na planilha comparativa terá finalidade exclusivamente referencial e comparativa para o julgamento das propostas, não correspondendo, necessariamente, ao valor inicial do contrato a ser celebrado. Seu objetivo é permitir comparação uniforme, isonômica e transparente entre as

propostas, considerando uma cesta padronizada de produtos e serviços representativa do escopo contratado.

14.4.1 Os preços dos produtos constantes da proposta vencedora permanecerão os estabelecidos no contrato durante sua vigência, observadas as hipóteses de reajuste previstas contratualmente. A inclusão de novos produtos Microsoft não contemplados na proposta inicial observará a política comercial vigente do fabricante e as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato, inclusive quanto à necessidade de formalização por aditivo contratual, quando aplicável.

14.5 Condição de aceitabilidade da proposta

Serão desclassificadas as propostas que deixarem de contemplar itens obrigatórios da planilha comparativa, que apresentarem incompatibilidade com o modelo EES, que deixarem de atender aos requisitos de habilitação previstos neste Termo de Referência, ou que contenham inconsistências que prejudiquem a comparação isonômica entre os participantes.

15 CRITÉRIOS DE RESPOSTA AO TERMO DE REFERÊNCIA

15.1 Canal de recebimento e assunto do e-mail

A comunicação com a RNP, bem como, o envio da proposta e dos esclarecimentos, deverá, seguir as orientações contidas no site da RNP em que este processo foi publicado.

15.2 Conteúdo, formato e organização da resposta

Na resposta ao Termo de Referência, o proponente deverá encaminhar os seguintes documentos e anexos:

- a) **Proposta comercial:** contendo a descrição dos itens ofertados e seus respectivos valores, A proposta deverá ter validade mínima de 60 (sessenta) dias.
- b) ANEXO I – COMPOSIÇÃO DE PREÇO:, conforme modelo disponibilizado pela RNP, devidamente preenchida. A planilha comparativa constituirá anexo obrigatório da proposta e será utilizada como base padronizada para análise e comparação entre os proponentes.
- c) Identificação do **ponto focal comercial e do ponto focal técnico** do proponente, com nome, cargo, telefone e e-mail, para fins de interlocução durante o processo de contratação.
- d) ANEXO II – LISTA DE PRODUTOS MICROSOFT: Descrição, forma de licenciamento e valores de todos os produtos Microsoft incluídos na proposta.

15.3 Regras de comunicação e esclarecimentos

A comunicação com a RNP, bem como o envio da proposta e dos esclarecimentos, deverá seguir as orientações contidas no site da RNP em que este processo foi publicado

Fica vedado o contato direto dos proponentes com áreas técnicas, gestores ou demais unidades da RNP para tratar deste processo, devendo toda a comunicação ser centralizada pela área de Compras.

Esclarecimentos, orientações complementares, erratas ou comunicados eventualmente emitidos pela área de Compras passarão a integrar este Termo de Referência, cabendo aos proponentes acompanhar as comunicações oficiais e considerar seu conteúdo na elaboração da resposta.

15.4 Condições de rejeição, glosas e desclassificação

Poderão ensejar rejeição, glosa, inabilitação ou desclassificação, conforme o caso:

- o envio de arquivos ilegíveis, corrompidos, incompletos, protegidos por senha não informada ou inacessíveis;
- a ausência de documentos obrigatórios ou a apresentação incompleta da documentação exigida;
- o não preenchimento integral da planilha comparativa de preços, quando exigida;
- a apresentação de proposta incompatível com o escopo deste Termo de Referência ou com o modelo EES;
- a apresentação de preços manifestamente inexecutáveis, inconsistentes ou desbalanceados, inclusive em situações que comprometam a comparação isonômica entre os proponentes; e
- o descumprimento das regras formais de envio, comunicação e apresentação estabelecidas neste Termo de Referência e nos documentos do processo.