



Educação, Pesquisa
e Inovação em Rede.

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 E DO MODELO DE CONTRATAÇÃO	6
5 LICENCIAMENTO	7
6 PROJETOS DE TRANSIÇÃO PARA O NOVO MODELO CONTRATUAL.....	10
7 SUPORTE TÉCNICO	12
8 CONSULTORIA, TREINAMENTOS E DEMAIS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS	15
9 PRAZOS DE ATENDIMENTO, NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL	18
10 PENALIDADES E DESCONTOS.....	23
11 PRIMEIRA ORDEM DE SERVIÇO	25
12 CRITÉRIOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE	26
13 METODOLOGIA DE TRABALHO	30
14 CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR	33
15 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATAÇÃO.....	33
16 CRITÉRIOS DE RESPOSTA AO TERMO DE REFERÊNCIA	34



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 a aquisição das licenças e/ou serviços ao longo da vigência, serão formalizadas através de Ordem de Serviço (O.S.), utilizada apenas para operacionalização dos itens já previstos no contrato, 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 e suas regras de atualização deverão ser definidos de acordo com a natureza de cada componente da contratação, observando-se, no mínimo, as seguintes categorias:

- a) baseline educacional e demais licenças contratadas no modelo EES: aplicação dos preços e das condições comerciais formalizados no respectivo Enrollment, observadas as regras da Microsoft para pedidos iniciais, pedidos adicionais, aniversários, extensões e renovações;
- c) Microsoft Azure: faturamento pelo consumo efetivamente apurado, observadas a tabela de preços, a moeda, a data de conversão cambial, os descontos, os créditos, os tributos e as demais condições expressamente estabelecidas na proposta vencedora e no contrato;
- d) suporte técnico de prestação continuada: aplicação do valor mensal ou periódico estabelecido na proposta vencedora, quando houver cobrança específica; e
- e) consultoria, treinamentos e demais serviços técnicos especializados: aplicação dos valores por perfil profissional, hora, pacote, turma, projeto ou unidade de serviço constantes da proposta vencedora.

O reajuste pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, será aplicado somente aos componentes cuja formação de preço não esteja sujeita a regra específica da Microsoft, variação cambial, tabela de consumo ou outro mecanismo de atualização

expressamente previsto no contrato, vedada a aplicação cumulativa de mecanismos que produzam dupla atualização sobre o mesmo item.

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.

Antes da emissão da primeira O.S., a RNP deverá validar os quantitativos efetivamente contratados, os quantitativos elegíveis para composição do baseline EES, as licenças já disponíveis, os respectivos vencimentos e as necessidades de aquisição ou regularização. A CONTRATADA deverá apoiar essa validação mediante apresentação dos registros oficiais do fabricante, identificação dos SKUs e part numbers e demonstração dos direitos de uso associados a cada produto.

5.1 QUANTITATIVOS DE LICENÇAS CONSIDERADOS NO TR

Os quantitativos de licenças apresentados no Termo de Referência refletem a realidade identificada durante levantamento realizado em 2026 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.

Para cada produto, a validação deverá distinguir, no mínimo:

- a) quantidade atualmente utilizada;
- b) quantidade atualmente contratada;
- c) quantidade elegível para composição do baseline EES;
- d) quantidade em situação de não conformidade ou sem cobertura;

- e) quantidade a adquirir na primeira O.S.;
- f) data de vencimento; e
- g) modalidade e direitos de licenciamento aplicáveis.

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 304 licenças Microsoft 365 A3 for Faculty já existentes na RNP, somadas à contratação complementar de 696 novas licenças Microsoft 365 A3 for Faculty, totalizando 1.000 licenças.

A Microsoft autorizou, em caráter excepcional, que as 304 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 696 licenças adicionais. Com isso, 696 usuários atualmente atendidos pela versão gratuita Office 365 A1 passarão a ser atendidos por Microsoft 365 A3.

Aplicam-se, ainda, as seguintes diretrizes:

- a) possibilidade de ampliação da quantidade contratada durante a vigência, conforme necessidade da RNP e regras do fabricante;
- b) possibilidade de redução nos marcos formais de aniversário, extensão ou renovação, observado o mínimo exigido pelo programa EES; e
- c) obrigação da CONTRATADA de informar à RNP, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de cada marco anual, os procedimentos, prazos, impactos financeiros e quantitativos considerados para reconciliação, aumento ou redução do baseline.

Licenças atualmente em uso:

Produto	Quantidade	Vencimento
Microsoft 365 A3 for Faculty	304	06/02/2027
Office 365 A1	1966	16/09/2026
Office 365 A5 – Education Faculty	6	22/06/2027

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	179	29/10/2026
Microsoft 365 Copilot – Education Faculty	79	23/04/2027
Microsoft Teams Phone Standard – Education Faculty	210	18/10/2026
Microsoft Teams Rooms Pro – EDU	14	31/01/2027
Planner and Project Plan 3 – Faculty	311	07/02/2027
Planner and Project Plan 5 – Faculty	28	06/02/2027
Power Apps Premium – Education Faculty	40	27/11/2026
Power Automate Premium – Education Faculty	11	24/06/2027
Power BI Pro – Education Faculty	607	08/11/2026
SharePoint Advanced Management Plan 1 – Education Faculty	6	28/04/2027
Teams Premium for Faculty	13	10/08/2027
Visio Plan 1 – Education Faculty	2	22/01/2027
Visio Plan 2 – Education Faculty	4	24/06/2027

A relação constante deste item representa uma fotografia do ambiente na data-base do levantamento e não constitui obrigação de contratação integral. Antes da primeira O.S., os quantitativos e vencimentos deverão ser reconciliados com os registros oficiais da Microsoft e com os portais administrativos da RNP.

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 (Educativo)	38
SQL Server 2022 Standard Core – 2 Core License Pack (Educativo)	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 de consumo, 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.
- acesso da RNP aos dados detalhados e exportáveis de consumo e faturamento.

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.

Os faturamentos serão realizados mensalmente, a partir da aprovação do relatório de consumo de recursos.

Créditos concedidos pela Microsoft, inclusive créditos decorrentes de indisponibilidade, ajustes de faturamento, cancelamentos ou correções, deverão ser integralmente repassados à RNP e demonstrados no relatório e na fatura subsequente.

6 PROJETOS DE TRANSIÇÃO PARA O NOVO MODELO CONTRATUAL

A adoção do novo modelo contratual Microsoft EES envolve atividades de transição que vão além da simples contratação e disponibilização das licenças. Para assegurar a continuidade operacional dos serviços, a correta migração dos ambientes e usuários, a preservação das configurações existentes e a adequação dos controles de governança, segurança e gestão, a implantação inicial da contratação contemplará dois projetos específicos de transição.

Esses projetos deverão ser planejados e executados de forma coordenada com a RNP, considerando as dependências técnicas, os impactos no ambiente atual, as janelas de mudança, as etapas de homologação e estabilização e a transferência de conhecimento para as equipes responsáveis. Os projetos de transição deverão integrar a primeira O.S. ou ser formalizados em Ordens de Serviço específicas emitidas de forma concomitante à constituição do baseline EES. Em qualquer hipótese, sua execução deverá ser iniciada em prazo compatível com os vencimentos das licenças e dos contratos atuais, de forma a evitar descontinuidade, sobreposição desnecessária de custos ou perda de direitos de uso.

6.1.1 Projeto de Migração do Ambiente Azure para Novo Modelo Contratual

Objetivo: Realizar a transição do ambiente Microsoft Azure atualmente contratado no modelo CSP para o novo modelo contratual, assegurando continuidade operacional, governança, rastreabilidade financeira, segurança e aderência às melhores práticas de administração da plataforma.

Escopo macro

- Assessment do ambiente Azure atual e das subscriptions existentes.
- Planejamento da estratégia de transição do ambiente para o novo modelo contratual.
- Migração ou transferência das subscriptions, quando aplicável.
- Revisão de permissões, políticas, controles de acesso e governança.
- Validação dos recursos, workloads e integrações existentes.
- Planejamento e execução das atividades de homologação e estabilização.
- Documentação técnica e transferência de conhecimento (KT).

Entregáveis

- Plano detalhado de migração/transição.
- Ambiente Azure operando no novo modelo contratual.
- Estrutura de governança e acessos validada.
- Relatório de validação e estabilização pós-migração.
- Documentação técnica atualizada e KT.
- Termo de encerramento da transição, com registro das pendências remanescentes.

Justificativa / posicionamento estratégico: A transição para o modelo EES permitirá concentrar a gestão dos serviços Microsoft em um único instrumento contratual, simplificando processos administrativos, fortalecendo a governança do ambiente Azure e proporcionando maior previsibilidade financeira e operacional.

Critério de aceite: o projeto será considerado aceito após a validação, pela RNP, da continuidade dos workloads, da integridade das configurações e integrações, da titularidade administrativa das subscriptions, da conciliação do consumo, da revogação dos acessos desnecessários e da entrega integral dos artefatos previstos.

6.1.2 Projeto de Migração de Usuários para Microsoft 365 A3

Objetivo:

Realizar a migração dos usuários atualmente licenciados com Office 365 A1 para Microsoft 365 A3, assegurando a correta atribuição das licenças e a continuidade dos serviços de produtividade, colaboração e segurança da Microsoft.

Escopo macro

- Planejamento da migração dos usuários.
- Atribuição e validação das licenças Microsoft 365 A3.
- Validação dos serviços Microsoft 365 impactados.
- Execução das atividades de homologação e estabilização.
- Documentação e transferência de conhecimento (KT).
- reconciliação final entre usuários elegíveis, licenças atribuídas e baseline contratado.

Entregáveis

- Usuários migrados para Microsoft 365 A3.
- Relatório de execução da migração.
- Validação dos serviços Microsoft 365.
- Documentação técnica e KT.

- relatório final de reconciliação do baseline.

Justificativa / posicionamento estratégico:

A migração dos usuários para Microsoft 365 A3 viabiliza a constituição do baseline obrigatório do programa EES, amplia os recursos de produtividade, gerenciamento e segurança disponíveis aos usuários e contribui para a padronização do ambiente corporativo.

Critério de aceite: o projeto será considerado aceito após a comprovação da atribuição correta das licenças, validação dos serviços impactados, tratamento das falhas identificadas, reconciliação do quantitativo contratado e entrega da documentação.

7 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.

A proposta comercial deverá informar expressamente se o suporte técnico está incluído nos preços das licenças ou se será cobrado como item recorrente específico. Caso haja cobrança específica, deverá ser apresentado seu valor mensal.

7.1 Suporte padrão (break/fix) e gestão operacional

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

- Recepção, Registro e classificação
- triagem e diagnóstico inicial;
- troubleshooting de primeiro e segundo níveis;
- abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante;
- comunicação de status e ações tomadas;
- proposição de solução de contorno;
- apoio operacional na gestão de incidentes M365/Azure;
- orientações sobre portais e consoles administrativos;
- emissão dos relatórios previstos neste Termo.
-

Não poderão ser convertidas em consultoria faturável as atividades inerentes à investigação, ao diagnóstico, à reprodução do erro, à coleta de evidências, ao escalonamento e ao acompanhamento de incidentes abrangidos pelo suporte.

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.

Sempre que a CONTRATADA entender que determinada demanda excede o escopo do suporte e requer contratação adicional, deverá apresentar justificativa técnica e proposta de escopo e esforço (horas de trabalho) à RNP. A execução faturável somente poderá ser iniciada após autorização formal e emissão da correspondente O.S.

7.2 Microsoft Unified Support (instrumento complementar)

A RNP poderá, a seu critério, contratar Microsoft Unified Support como instrumento complementar. O Microsoft Unified Support não integra o preço global nem o objeto de fornecimento obrigatório desta contratação, salvo se houver item específico no Anexo I e autorização expressa da RNP. Sua eventual contratação não substituirá, reduzirá nem afastará as obrigações da CONTRATADA previstas neste Termo de Referência.

7.3 Critérios de aceite do suporte

O aceite mensal dos serviços de suporte técnico considerará:

- 7.4 cumprimento dos níveis de serviço;
- 7.5 entrega tempestiva dos relatórios;
- 7.6 atualização adequada dos chamados;
- 7.7 efetividade dos escalonamentos;
- 7.8 manutenção das evidências;
- 7.9 regularidade das licenças e subscrições sob gestão da CONTRATADA; tratamento das pendências do período; e apresentação dos dados necessários ao cálculo dos indicadores e descontos

A percepção dos responsáveis técnicos da RNP poderá ser utilizada como indicador qualitativo de melhoria, mas não constituirá, isoladamente, motivo para rejeição do serviço ou aplicação de desconto.

7.10 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.

7.11 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.

7.12 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

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.

7.13 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.

7.14 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.

7.15 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.

8 CONSULTORIA, TREINAMENTOS 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.

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.
- f) Microsoft Azure: A consultoria e os serviços técnicos especializados poderão abranger atividades no ambiente Microsoft Azure relacionadas à arquitetura e governança, migração e modernização, segurança, redes, otimização de custos (FinOps), automação, DevOps e provisionamento, conforme as necessidades da RNP
- g) Treinamentos para administradores e usuários finais das soluções Microsoft contempladas neste Termo

8.1 Forma de acionamento

A consultoria e os demais serviços técnicos especializados serão contratados sob demanda. A RNP encaminhará à CONTRATADA, por e-mail, a descrição da necessidade, contendo as informações necessárias para elaboração da proposta técnica e comercial, tais como objetivo da demanda, escopo preliminar, ambientes envolvidos, entregáveis esperados e demais requisitos aplicáveis.

Com base nessa solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar proposta técnica e comercial contendo, no mínimo, escopo detalhado, premissas técnicas, estimativa de horas ou esforço, perfis profissionais envolvidos, cronograma, marcos de execução, metodologia de trabalho, entregáveis, critérios de aceite e valores.

Após a análise e aprovação da proposta pela RNP, será aberta a respectiva **Solicitação de Compra (S.C.)**, observados os procedimentos internos de contratação, e, quando aplicável, será emitida a correspondente Ordem de Serviço (O.S.). A execução dos serviços somente poderá ser iniciada após a formalização e aprovação da correspondente O.S.

8.2 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/hora dos serviços previstos neste item deverão constar das propostas comerciais apresentadas em resposta a este Termo de Referência. A tabela de preços da proposta vencedora e as respectivas condições comerciais serão incorporadas ao instrumento contratual firmado entre as partes.

8.3 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.

8.4 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.

8.5 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, NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL

Os prazos e níveis mínimos previstos nesta seção têm por objetivo estabelecer parâmetros operacionais de atendimento e acompanhamento e execução das atividades relacionadas aos produtos, serviços, licenças e soluções Microsoft

Esses parâmetros constituem níveis mínimos de atendimento e execução a serem observados pela CONTRATADA, para fins de acompanhamento técnico da execução contratual. Os descumprimentos dos níveis mínimos e prazos previstos nessa seção, quando houver critério objetivo de medição, poderão ensejar as medidas previstas no item 10 desta seção, observadas as disposições contratuais aplicáveis.

Eventuais medidas administrativas ou sanções decorrentes de descumprimento contratual serão tratadas conforme as disposições do contrato, mediante análise do caso concreto e observância dos procedimentos aplicáveis.

O acompanhamento dos níveis mínimos previstos nesta seção será realizado pela área técnica da RNP, que deverá registrar as ocorrências de eventual descumprimento com base em solicitações, Ordens de Serviço, chamados, comunicações formais, relatórios e demais evidências disponíveis, e encaminhá-las à área responsável pela gestão contratual, para as providências cabíveis.

Os prazos previstos nesta seção deverão considerar, quando aplicável, a complexidade técnica da demanda, dependência de terceiros, dependência da Microsoft, janelas de manutenção, indisponibilidade de informações necessárias, disponibilidade de agenda ou demais fatores que possam impactar sua execução, desde que devidamente justificados e registrados.

Quando houver necessidade de ajuste de prazo, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa formal à RNP, cabendo à área técnica avaliar a pertinência da justificativa e registrar a ocorrência para fins de acompanhamento da execução contratual.

9.1 Disponibilidade dos serviços Microsoft

A disponibilidade dos serviços em nuvem Microsoft, incluindo Microsoft 365, Azure e demais serviços online contratados, observará os termos oficiais de SLA publicados pela Microsoft, aplicáveis a cada serviço contratado, **disponíveis em:** <http://microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>.

Eventos de indisponibilidade, degradação, falha, bug, regressão, incidente global, limitação de plataforma, correção estrutural, patch, hotfix ou qualquer situação cuja causa seja atribuída exclusivamente à Microsoft serão tratados conforme os termos, condições, prazos e mecanismos

de compensação previstos pelo fabricante, **inclusive mediante créditos de serviço, quando aplicáveis.**

Nesses casos, **não será imputado à CONTRATADA o descumprimento decorrente exclusivamente da indisponibilidade do serviço Microsoft**, desde que fique demonstrado que o evento decorreu de causa exclusiva do fabricante, **e que a CONTRATADA tenha cumprido as obrigações de acompanhamento, comunicação e escalonamento sob sua responsabilidade.**

Ainda assim, caberá à CONTRATADA apoiar a RNP no acompanhamento do evento, abertura e acompanhamento de chamados, consolidação de evidências técnicas, comunicação de status e orientação quanto às providências cabíveis. Caberá também à CONTRATADA emitir relatório mensal contendo os registros de indisponibilidade dos serviços Microsoft no período, bem como os respectivos créditos de serviço aplicáveis, de forma a permitir à RNP verificar a correta concessão e aplicação desses créditos.

A aplicação de penalidades à CONTRATADA, quando cabível, deverá estar vinculada a obrigações sob sua responsabilidade direta, não incidindo automaticamente sobre eventos cuja causa seja exclusivamente atribuída à plataforma Microsoft. O descumprimento dos prazos aplicáveis às atividades sob responsabilidade direta da CONTRATADA poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, especialmente quanto aos prazos de ativação ou provisionamento, atendimento de suporte e regularidade das subscrições.

9.2 Obrigações operacionais da CONTRATADA/SSP

A CONTRATADA deverá observar os níveis mínimos de atendimento abaixo para as atividades sob sua responsabilidade direta, **os quais constituirão parâmetros para aferição da execução das obrigações previstas nesta contratação**, especialmente aquelas relacionadas a licenciamento, suporte operacional, acompanhamento de chamados, relatórios, documentação e execução de Ordens de Serviço.

Item	Prazo mínimo esperado
Confirmação de recebimento de solicitação, chamado ou Ordem de Serviço	Até 1 dia útil
Ativação, atribuição ou disponibilização de licenças cloud, quando não houver dependência exclusiva da Microsoft	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, desde que previstas nos anexos I e II.	Até 5 dias úteis

Demandas relacionadas a anniversary, true-up, reconciliação e ajuste anual do EES	Até 10 dias úteis, observados os marcos contratuais e os prazos do fabricante
Disponibilização de licenças on-premises, chaves, mídias, direitos ou benefícios de licenciamento por volume	Até 10 dias úteis, quando não houver dependência exclusiva do fabricante
Entrega de relatório mensal de acompanhamento, quando solicitado ou previsto em O.S.	Até o 5º dia útil do mês subsequente

Demandas que dependam de ação, validação, processamento ou liberação da Microsoft observarão os prazos definidos pelo fabricante. Nesses casos, caberá à CONTRATADA acompanhar o processo até sua conclusão, manter a RNP informada sobre sua evolução e **manter os registros e evidências pertinentes ao acompanhamento da demanda.**

9.3 Atendimento a incidentes e solicitações de suporte

A CONTRATADA deverá observar os níveis mínimos de resposta abaixo para incidentes e solicitações relacionados ao escopo contratado.

Severidade	Definição	Tempo de resposta	Atualização de status
P1 – Crítica	Indisponibilidade total ou impacto grave em serviço essencial	Até 1 hora, em regime 24x7	A cada 2 horas
P2 – Alta	Degradação relevante com múltiplos usuários ou serviços afetados	Até 2 horas úteis	A cada 4 horas úteis
P3 – Média	Problema funcional com impacto limitado	Até 4 horas úteis	Conforme evolução
P4 – Baixa	Solicitações, dúvidas, ajustes ou melhorias	Até 1 dia útil	Conforme evolução

Para fins deste item, considera-se “tempo de resposta” o prazo para reconhecimento formal do chamado, início da análise e comunicação inicial à RNP. **O eventual descumprimento dos prazos previstos neste item será apurado pela RNP**, considerando as justificativas e evidências apresentadas pela CONTRATADA e as circunstâncias da ocorrência, observadas as disposições e os procedimentos previstos no contrato. A solução definitiva de incidentes poderá depender da Microsoft, de terceiros, de características técnicas da plataforma, de análise aprofundada, de liberações do fabricante ou de execução de mudanças controladas. Nesses casos, a CONTRATADA deverá atuar no acompanhamento, mitigação, comunicação, escalonamento e orientação técnica, sem assumir prazo de resolução final para eventos fora de sua governabilidade direta.

Sempre que tecnicamente viável, a CONTRATADA deverá propor solução de contorno ou medida de mitigação para reduzir o impacto operacional até a solução definitiva.

9.4 Incidentes de segurança

Incidentes de segurança deverão ser tratados com prioridade máxima e classificados inicialmente como P1, até que análise técnica permita eventual reclassificação.

Nos incidentes de segurança classificados como P1, incluindo vazamento de dados, exfiltração, acesso indevido a informações sensíveis, elevação indevida de privilégios, exposição indevida de recursos, violação grave de política de segurança ou indisponibilidade de serviço essencial decorrente de evento de segurança, a CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos mínimos:

Ação	Prazo mínimo esperado
Notificação inicial à RNP	Até 1 hora
Início do apoio técnico e orientação de contenção	Até 4 horas
Relatório técnico com evidências, causa provável, impacto, providências adotadas e recomendações	Até 5 dias úteis, quando tecnicamente possível

Quando a conclusão da análise depender da Microsoft, de terceiros, de logs externos, de perícia complementar ou de informações não disponíveis à CONTRATADA, o relatório deverá indicar as dependências existentes, as ações já realizadas e as próximas etapas recomendadas.

O eventual descumprimento dos prazos previstos neste item será apurado pela RNP, observadas as disposições e os procedimentos previstos no contrato, sem aplicação automática de penalidade específica em razão do indicador.

9.5 Demais solicitações

Os serviços de consultoria, projetos, treinamentos e demais serviços técnicos especializados serão executados mediante Ordem de Serviço específica.

A Ordem de Serviço deverá definir, quando aplicável: escopo; premissas; cronograma; matriz de responsabilidades; riscos; dependências; critérios de aceite; entregáveis; evidências de conclusão; período de estabilização, quando cabível.

Etapas	Prazo mínimo esperado
Confirmação de recebimento da O.S.	Até 1 dia útil
Envio de proposta técnica/comercial	Até 5 dias úteis
Ajustes na proposta, quando solicitados pela RNP	Até 3 dias úteis
Início da execução após aprovação da proposta	Até 10 dias úteis, salvo data acordada entre as partes
Entrega técnica	Conforme cronograma aprovado na O.S.

Entrega de documentação final, evidências, runbook, relatório ou KT	Até 5 dias úteis após a conclusão técnica
---	---

Projetos de maior complexidade poderão ter prazos próprios definidos em Ordem de Serviço, consideradas as características, o escopo, as dependências e a complexidade da demanda, desde que formalmente aprovados pela RNP.

9.6 Acompanhamento, evidências e registro das ocorrências

O acompanhamento dos níveis mínimos previstos nesta seção será realizado pela área técnica da RNP, com base nas evidências disponíveis, incluindo:

- chamados registrados;
- Ordens de Serviço;
- e-mails;
- atas ou registros de reunião;
- relatórios técnicos;
- relatórios mensais;
- registros de acompanhamento de incidentes;
- evidências fornecidas pela CONTRATADA;
- registros ou comunicações da Microsoft, quando aplicável.

As ocorrências de descumprimento deverão ser registradas pela RNP, preferencialmente com indicação da demanda, prazo aplicável, evidência, justificativa apresentada pela CONTRATADA e avaliação técnica da área responsável, devendo, quando caracterizado eventual descumprimento contratual, ser encaminhadas à área responsável pela gestão contratual para avaliação e adoção das providências cabíveis.

Quando uma mesma ocorrência puder estar relacionada a mais de um prazo, nível mínimo de atendimento ou obrigação prevista nesta seção, o registro deverá identificar a obrigação diretamente relacionada ao descumprimento, evitando o tratamento duplicado da mesma ocorrência.

A existência de ocorrência registrada poderá subsidiar a gestão contratual, a avaliação de desempenho da CONTRATADA, a adoção de providências administrativas, a solicitação de plano de ação, a análise de reincidência e, quando cabível, a aplicação das medidas previstas no contrato.

Esta seção não institui, por si só, glosa automática ou penalidade automática por indicador. Eventual descumprimento das obrigações previstas nesta seção será apurado pela RNP e, quando caracterizado o inadimplemento contratual, poderá ensejar a aplicação das medidas e penalidades previstas no contrato, observados o caso concreto, o contraditório e os procedimentos aplicáveis.

10 PENALIDADES E DESCONTOS

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço e dos prazos estabelecidos nesta seção, quando relacionado a atividades sob responsabilidade direta da CONTRATADA, poderá ensejar a aplicação dos descontos previstos neste item, sem prejuízo das demais medidas e penalidades previstas no contrato.

Os descontos serão aplicáveis exclusivamente às obrigações cujo cumprimento esteja sob controle direto da CONTRATADA, incluindo, entre outras, os prazos de ativação ou provisionamento de licenças, movimentações de licenciamento, entrega de relatórios e demais documentos, atendimento de chamados e solicitações de suporte, cumprimento dos cronogramas estabelecidos em Ordem de Serviço e manutenção da regularidade das subscrições sob sua gestão.

Para fins de aplicação dos descontos previstos neste item, a base de cálculo será definida de acordo com a natureza da obrigação descumprida, conforme os subitens seguintes. Quando se tratar de item de cobrança recorrente com periodicidade diversa da mensal, será considerado seu valor mensal equivalente. A proposta comercial deverá permitir a identificação dos valores necessários à apuração dos descontos previstos neste item.

10.1 Índice de Atendimento no Prazo – IAP

Para as obrigações cujo prazo seja estabelecido em dias úteis, o cumprimento será aferido por meio do **IAP – Índice de Atendimento no Prazo**, calculado da seguinte forma:

$$\text{IAP} = \text{DEE} - \text{DDE}$$

Onde:

DDE = Data definida para entrega do serviço;

DEE = Data efetiva da entrega do serviço.

O IAP será apurado em dias úteis, observando-se os seguintes critérios:

- **IAP $\leq$ 0:** sem desconto;
- **IAP entre 1 e 5 dias úteis:** desconto de 2% ;
- **IAP entre 6 e 10 dias úteis:** desconto de 5%;
- **IAP superior a 10 dias úteis:** desconto de 10%.

Para fins de aplicação do desconto decorrente do IAP, será considerado:

- a) para ativação, disponibilização, movimentação ou demais atividades relacionadas ao licenciamento, o valor mensal das licenças ou subscrições diretamente relacionadas à demanda em atraso;
- b) para consultorias, projetos, treinamentos ou demais serviços contratados por Ordem de Serviço, o valor do item ou serviço da O.S. diretamente relacionado ao descumprimento; e
- c) para relatórios e demais obrigações operacionais que não possuam valor individualizado, o valor mensal do serviço ao qual a obrigação estiver vinculada, conforme proposta comercial ou instrumento contratual aplicável.

O IAP não será aplicado aos tempos de resposta de chamados e incidentes de suporte, que serão aferidos exclusivamente pelo IRS, conforme subitem seguinte.

10.2 Índice de Resposta ao Suporte – IRS

Para os chamados e incidentes sujeitos aos tempos de resposta definidos no item “Atendimento a incidentes e solicitações de suporte”, será utilizado o **IRS – Índice de Resposta ao Suporte**, destinado a aferir o atraso da CONTRATADA em relação ao prazo máximo de resposta estabelecido para cada nível de severidade.

O IRS será calculado da seguinte forma:

$$\text{IRS} = ((\text{TRE} - \text{TRP}) / \text{TRP}) \times 100$$

Onde:

TRP = Tempo de Resposta Previsto para a severidade do chamado;

TRE = Tempo de Resposta Efetivamente realizado pela CONTRATADA.

Quando $\text{TRE} \leq \text{TRP}$, considerar-se-á o atendimento realizado dentro do prazo, não havendo desconto.

Nos casos de descumprimento:

- **atraso superior a 0% e até 100% do prazo previsto:** desconto de 2%;
- **atraso superior a 100% e até 200% do prazo previsto:** desconto de 5%;
- **atraso superior a 200% do prazo previsto:** desconto de 10%.

Os descontos decorrentes do IRS serão aplicados sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico contratado correspondente ao mês em que ocorrer o descumprimento.

Para os chamados P1, os tempos serão apurados em horas corridas, em regime 24x7. Para os chamados P2, P3 e P4, serão consideradas as respectivas janelas de atendimento previstas neste Termo de Referência.

A obrigação de atualização periódica de status dos chamados permanecerá sujeita ao acompanhamento e registro pela RNP, podendo seu descumprimento reiterado caracterizar inadimplemento contratual.

10.3 Regularidade das subscrições

Quando, por ação ou omissão diretamente atribuível à CONTRATADA, ocorrer expiração, suspensão, interrupção ou irregularidade de subscrição, licença ou direito de uso cuja renovação, manutenção ou processamento esteja sob sua responsabilidade, será aplicado desconto de **10% sobre o valor mensal das licenças ou subscrições diretamente afetadas pela ocorrência**, sem prejuízo da obrigação de regularização imediata e das demais medidas previstas contratualmente.

Não será aplicado o desconto quando a ocorrência decorrer de fato imputável à RNP, à Microsoft ou a terceiro, desde que a CONTRATADA demonstre que adotou tempestivamente todas as medidas de acompanhamento, comunicação e escalonamento sob sua responsabilidade.

10.4 Hipóteses de não incidência

Não serão considerados, para fins de cálculo dos indicadores ou aplicação dos descontos previstos neste item, os períodos de atraso comprovadamente decorrentes de:

- ação, validação, processamento ou liberação de responsabilidade exclusiva da Microsoft;
- indisponibilidade ou falha da plataforma Microsoft;
- dependência de terceiro não gerenciado pela CONTRATADA;
- indisponibilidade de informação, acesso, aprovação ou recurso cuja disponibilização seja responsabilidade da RNP;
- caso fortuito ou força maior; ou
- alteração de prazo previamente aprovada pela RNP.

A exclusão somente será admitida quando a dependência ou impedimento estiver devidamente registrado e a CONTRATADA tiver cumprido suas obrigações de acompanhamento, comunicação, mitigação e escalonamento.

10.5 Aplicação dos descontos e reincidência

Os descontos previstos neste item não serão cumulativos. Caso uma mesma ocorrência se enquadre em mais de uma hipótese, prevalecerá a regra específica aplicável à obrigação descumprida: para irregularidade de subscrição, a regra prevista no item 9.3 “Regularidade das Subscrições”; para descumprimento do tempo de resposta de suporte, o IRS; e, para as demais obrigações sujeitas a prazo em dias úteis, o IAP.

A aplicação de desconto não afastará a obrigação da CONTRATADA de regularizar a ocorrência e cumprir a obrigação pendente.

A ocorrência reiterada de descumprimentos poderá ensejar solicitação de plano de ação corretivo e, conforme sua gravidade e recorrência, aplicação das demais medidas e penalidades previstas no contrato.

A apuração será realizada pela RNP com base nos chamados, Ordens de Serviço, relatórios, registros de atendimento, comunicações formais e demais evidências disponíveis. Antes da aplicação do desconto ou de penalidade contratual, será assegurada à CONTRATADA a oportunidade de apresentar justificativas e evidências, observados os procedimentos estabelecidos no contrato.

Os descontos eventualmente apurados serão aplicados no faturamento subsequente ou mediante outro mecanismo de compensação definido pela RNP e previsto contratualmente.

11 PRIMEIRA ORDEM DE SERVIÇO

A primeira O.S. terá por objetivo constituir o baseline EES, regularizar as não conformidades de licenciamento, organizar a transição das licenças atualmente contratadas no modelo CSP e iniciar a operação do novo contrato.

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

LICENÇAS DE NUVEM	
Produto	Quant.
Microsoft 365 A3 for Faculty	696 licenças

LICENÇAS ON-PREMISES	
Produto	Quant.
Windows Server 2025 Datacenter – 16 Core (Educatcional)	38 licenças
SQL Server 2022 Standard Core – 2 Core License Pack (Educatcional)	50 licenças

12 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.

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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. Exceto nos casos em que as informações sejam indispensáveis à execução do objeto, desde que previamente autorizadas pela RNP e observado o disposto neste Termo de Referência.

12.4 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.

12.5 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.

Caso a execução contratual envolva operações com tratamento de dados sujeitas à LGPD, será celebrado instrumento específico para disciplinar o tratamento de dados pessoais, evitando sobreposição ou conflito com as disposições contratuais aplicáveis.

12.6 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.

12.7 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.

12.8 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.

12.9 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.

12.10 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.

12.11 Sanções e medidas punitivas

O descumprimento das obrigações de segurança e privacidade previstas neste Termo de Referência constitui inadimplemento contratual e sujeitará a CONTRATADA às medidas e sanções previstas no contrato, sem prejuízo da legislação aplicável.

12.12 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.

13 METODOLOGIA DE TRABALHO

13.1 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 dos quantitativos, aquisições complementares das licenças ofertadas no Anexo I e Anexo II, 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.

13.2 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 – ANEXO II. Para a inclusão de licenças de novos produtos Microsoft listados no ANEXO II, será necessária a apresentação de proposta comercial e a aquisição formalizada através de Ordem de Serviço.
- 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, à vigência contratual e aos valores praticados, observando-se a cláusula de reajuste contratual.

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.

13.3 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

13.4 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.

13.5 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.

13.6 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, salvo quando expressamente autorizados pela RNP

13.7 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.

13.8 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.

13.9 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, inventário e governança de licenças, uso de recursos, consumo de Azure, ações executadas, desvios identificados e recomendações de melhoria.

13.10 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.

13.11 Transição de saída e encerramento

No encerramento do contrato ou na substituição da CONTRATADA, esta deverá prestar apoio à transição para a RNP ou para o novo fornecedor, incluindo:

- entrega do inventário final de licenças, subscriptions, contratos e chamados;
- transferência dos chamados em andamento;
- exportação dos relatórios de consumo e faturamento;
- transferência administrativa das subscriptions, quando aplicável;

- confirmação da titularidade e do controle da RNP sobre tenants, subscriptions, domínios e dados;
- entrega da documentação e dos artefatos atualizados;
- revogação dos acessos;
- declaração de descarte das cópias temporárias; e
- transição assistida pelo prazo mínimo de 30 dias, quando solicitada pela RNP.

A CONTRATADA não poderá reter, bloquear ou condicionar a entrega de informações, acessos, registros ou artefatos pertencentes à RNP em razão de divergência comercial ou administrativa.

14 CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR

14.1 Habilitação para comercialização no modelo EES

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

14.2 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 a descrição da estrutura de atendimento e suporte, incluindo canais formais de comunicação, matriz de escalonamento, cobertura operacional e, sempre que disponível, indicadores internos de desempenho e acompanhamento operacional compatíveis com o objeto contratado.

14.3 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.

15 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATAÇÃO

15.1 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.

15.2 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.

O menor preço global será apurado exclusivamente com base na cesta padronizada constante do Anexo I, utilizando os mesmos quantitativos, períodos, consumo estimado e unidades de serviço para todos os proponentes.

15.3 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.

15.4 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.

Os preços dos produtos constantes da proposta vencedora permanecerão os estabelecidos no contrato durante sua vigência, observadas as hipóteses de reajuste previstas contratualmente.

15.5 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.

16 CRITÉRIOS DE RESPOSTA AO TERMO DE REFERÊNCIA

16.1 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.

16.2 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, **valor homem/hora** do profissional capacitado e habilitado a executar os serviços descritos neste Termo de Referência, como: consultoria e treinamento, dados de faturamento do fornecedor (CNPJ, Razão Social, etc), condições e prazo de pagamento, forma de licenciamento das licenças listadas no Anexo I, 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, bem como, demais informações que se fizerem necessárias para o bom entendimento da proposta. 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) **ANEXO II – LISTA DE PRODUTOS MICROSOFT:** Descrição, forma de licenciamento e valores de todos os produtos Microsoft incluídos na proposta. Anexo a ser enviado pelas empresas interessadas em participar deste processo.

16.3 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.

16.4 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.

