



Governo do Estado de São Paulo  
Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo  
Diretor de Tecnologia da Informação

## TERMO DE REFERÊNCIA

**Nº do Processo:** 271.00001101/2025-92

**Interessado:** Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo (PREVCOM)

**Assunto:** Serviço de Backup para email e Sharepont

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de **serviço de backup em nuvem para e-mails e dados armazenados no SharePoint Online e OneDrive for Business**, integrantes do ambiente Microsoft 365 da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – PREVCOM.

A contratação compreenderá o fornecimento de licenças, implantação, operação, suporte técnico e manutenção do serviço, em regime contínuo, visando garantir a proteção, integridade, disponibilidade e recuperabilidade das informações institucionais.

O serviço deverá ser prestado em conformidade com as legislações vigentes, boas práticas de mercado, normas de segurança da informação, diretrizes de governança de TIC e políticas internas da PREVCOM.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A PREVCOM utiliza a plataforma Microsoft 365 como solução corporativa para comunicação institucional, colaboração e armazenamento de documentos. Apesar de a plataforma oferecer mecanismos de retenção e recuperação limitada, tais funcionalidades **não substituem uma solução de backup corporativo dedicada**, externa ao ambiente produtivo.

A inexistência de solução de backup específica para e-mails e SharePoint expõe a Fundação a riscos relevantes, tais como:

- exclusão acidental ou intencional de informações;
- falhas humanas no gerenciamento de dados;
- incidentes de segurança da informação (phishing, ransomware, sequestro de contas);
- limitações temporais das políticas de retenção nativas;
- dificuldades de recuperação em auditorias, demandas judiciais e fiscalizações;
- não conformidade com requisitos de segurança, continuidade de negócios e

LGPD.

Diante desse cenário, a contratação se mostra necessária para mitigar riscos operacionais, garantir a continuidade das atividades institucionais e fortalecer a governança de tecnologia e segurança da informação da Fundação.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

A solução a ser contratada consiste em um **serviço de backup em nuvem (SaaS)**, abrangendo todo o ciclo de vida do objeto, contemplando as seguintes fases:

#### **3.1. Implantação**

- Integração segura com o ambiente Microsoft 365 da PREVCOM;
- Configuração inicial de políticas de backup e retenção;
- Validação do funcionamento e testes de restauração.

#### **3.2. Operação**

- Execução automática e periódica dos backups;
- Armazenamento seguro dos dados em nuvem;
- Monitoramento contínuo das rotinas;
- Disponibilização de painel de gestão e relatórios.

#### **3.3. Manutenção e Suporte**

- Suporte técnico especializado;
- Atualizações da solução;
- Atendimento a chamados e solicitações de restauração.

#### **3.4. Encerramento**

- Garantia de acesso aos dados durante a vigência contratual;
- Possibilidade de exportação ou recuperação das informações, conforme política da Fundação.

A adoção de solução em nuvem é tecnicamente e economicamente justificada por oferecer escalabilidade, alta disponibilidade, menor custo operacional e alinhamento às práticas modernas de gestão de TIC.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

A solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

#### **4.1. Requisitos Técnicos**

- Backup automatizado de:
  - Exchange Online (e-mails);
  - SharePoint Online;
  - OneDrive for Business;

- Capacidade para **6 Terabytes**
- **120 usuários do Office365**
- Restauração granular (mensagem, pasta, arquivo, site, biblioteca);
- Criptografia dos dados em trânsito e em repouso;
- Armazenamento em datacenters seguros;
- Compatibilidade nativa com Microsoft 365;
- Histórico de versões e auditoria de operações;
- Interface de gerenciamento centralizada.

#### **4.2. Requisitos Operacionais**

- Disponibilidade mínima do serviço de 99,5%;
- Execução automática dos backups sem intervenção manual;
- Alertas de falha ou inconsistência;
- Capacidade de ampliação de licenças durante a vigência contratual.

#### **4.3. Requisitos de Segurança e Conformidade**

- Aderência à LGPD;
- Conformidade com práticas da ISO/IEC 27001;
- Observância às políticas de Segurança da Informação da PREVCOM;
- Garantia de confidencialidade das informações.

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

A execução do objeto ocorrerá de forma contínua, mediante prestação de serviço em nuvem, com fornecimento de licenças, implantação inicial, operação assistida e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

A CONTRATADA será responsável por garantir o pleno funcionamento do serviço, observando os níveis de serviço estabelecidos e as boas práticas de segurança da informação.

#### **5.1 Condições e Dinâmica de Execução**

- A execução do serviço terá início após a emissão da **Ordem de Início**, pela PREVCOM.

A CONTRATADA deverá:

- Designar responsável técnico pelo contrato;
- Realizar reunião inicial de alinhamento com a equipe de Tecnologia da Informação da PREVCOM;

- O início da execução não poderá ultrapassar 10 dias corridos, contado a partir da formalização da contratação.

- Apresentar cronograma detalhado de implantação e ativação do serviço;
- Confirmar os quantitativos de usuários e serviços a serem protegidos.

## 5.2. Testes de Aceitação

Após a configuração inicial, a CONTRATADA deverá realizar **testes de aceitação**, em conjunto com a equipe técnica da PREVCOM, com o objetivo de validar o pleno funcionamento da solução.

Os testes deverão contemplar, no mínimo:

- Execução bem-sucedida das rotinas de backup;
- Verificação da integridade dos dados armazenados;
- Testes de restauração granular (e-mail, arquivo, pasta ou biblioteca);
- Verificação do acesso ao painel de gerenciamento;
- Validação dos relatórios e registros de auditoria.

A aceitação do serviço ficará condicionada à aprovação formal da PREVCOM, mediante ateste da área técnica.

## 5.3. Configuração e Ativação

A CONTRATADA será responsável pela configuração e ativação da solução de backup, incluindo, no mínimo:

- Integração segura com o ambiente Microsoft 365 da PREVCOM;
- Configuração das políticas de backup, retenção e versionamento;
- Definição da periodicidade dos backups;
- Configuração de perfis de acesso e administração;
- Habilitação de criptografia dos dados em trânsito e em repouso;
- Configuração de alertas e notificações de falhas ou inconsistências.

A ativação do serviço deverá ocorrer de forma a **não impactar as operações regulares** da PREVCOM e sem interrupção dos serviços de e-mail ou colaboração.

## 5.4. Operação e Suporte

Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá assegurar a operação contínua do serviço, incluindo:

- Execução automática e regular das rotinas de backup;
- Monitoramento do serviço e dos jobs de backup;
- Disponibilização de relatórios periódicos de status;
- Atendimento a solicitações de restauração de dados;
- Suporte técnico especializado, em língua portuguesa;
- Correção de falhas, erros ou indisponibilidades identificadas.

### 5.4.1. Horário de Atendimento e Suporte

- **Atendimento padrão:**
  - Segunda a sexta-feira, das **8h às 18h**, em dias úteis.
- **Idioma do suporte:** Português.

- **Canais de atendimento:**
  - Portal de chamados ou sistema equivalente;
  - E-mail corporativo;
  - Telefone (quando aplicável).

### **Prazos de Atendimento e Solução**

<b>Indicador</b>	<b>Prazo Máximo</b>
<b>Resposta inicial ao chamado</b>	<b>Até 2 horas úteis</b>
<b>Solução ou mitigação do problema</b>	<b>Até 12 horas úteis</b>

### **5.5. Desmobilização**

Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá proceder à desmobilização do serviço de forma segura e controlada, contemplando:

- Garantia de acesso da PREVCOM aos dados durante o período contratual;
- Disponibilização de mecanismos para exportação ou recuperação das informações, quando solicitado;
- Exclusão segura dos dados armazenados, após autorização formal da PREVCOM;
- Emissão de declaração de eliminação segura das informações;
- Apoio técnico durante o processo de transição para eventual nova solução.

A desmobilização não poderá comprometer a integridade, confidencialidade ou disponibilidade das informações institucionais

### **5.6. Local de Prestação dos Serviços**

Embora o serviço seja prestado em ambiente de computação em nuvem, para fins administrativos, de fiscalização e de referência contratual, considera-se como local de prestação dos serviços o seguinte endereço:

**Rua Líbero Badaró, nº 377 – 8º andar – Centro Histórico de São Paulo – São Paulo/SP – CEP 01009-906.**

São Paulo, na data da assinatura digital.

**Diego Galdino dos Santos**  
ATPC III



Documento assinado eletronicamente por **Diego Galdino Dos Santos, Assistente Técnico Previdência Complementar III**, em 16/12/2025, às 18:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0092236676** e o código CRC **BD865418**.

---