SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

1. OBJETO

1.1. Contratação, pelo menor preço global de empresa especializada no licenciamento de solução baseada em software capaz de realizar a gestão, controle e adequação regulatória, voltada a proteção de informações, contemplando serviços de implantação, suporte, manutenção e treinamento da solução, conforme disposto na Lei nº. 14.133, de 2021.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD ESTIMADA	Valor Unitário	Valor Total
1	Licenciamento de solução baseada em software capaz de realizar a gestão, controle e adequação regulatória voltada a proteção de informações, contemplando serviços de implantação, suporte, manutenção e treinamento da solução.	Licença de uso mensal	24	R$ 100.640,25	R$ 2.415.366,00
2	Serviço técnico especializado de implantação e estabilização da solução, de acordo com as especificações indicadas neste Termo de Referência.	Serviço	01	R$ 39.116,75	R$ 39.116,75
3	Serviço de Treinamento para uso da Solução, de acordo com as especificações indicadas neste Termo de Referência.	Serviço por turma	01	R$ 17.416,33	R$ 17.416,33
VALOR TOTAL DO LOTE					R$ 2.471.899,08

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, de acordo com as diretrizes fixadas na Instrução Normativa n.º 09, de 2023.

1.3. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar, nos termos do art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão Eletrônico e julgamento por Menor Preço.

Pág. 1 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

1.4. A contratação será realizada por meio da modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, pelo menor preço global, nos termos da Lei 14.133 e demais legislações aplicáveis.

1.5. O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, considerando que os serviços previstos são caracterizados como continuados, uma vez que o item 1 refere-se ao licenciamento de software no formato de licença de uso, cuja disponibilização exige prestação ininterrupta. Diante dessa natureza, e em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021, o contrato poderá ser renovado sucessivamente até o limite máximo de 10 (dez) anos, garantindo a continuidade do serviço e a manutenção das condições operacionais necessárias ao atendimento da Administração.

1.6. O Regime de execução será empreitada por preço global. A contratação será realizada pelo regime de empreitada por preço global, uma vez que todos os itens do objeto — licenciamento da solução por período determinado, serviços técnicos de implantação e estabilização, bem como treinamento — possuem escopo, quantidades e especificações claramente definidos, permitindo à contratada estimar com precisão o custo total da execução. Dessa forma, o preço global garante maior previsibilidade orçamentária, simplifica a gestão contratual, evita fragmentação de responsabilidades e reduz riscos de variações de custos para a Administração, configurando-se como o regime mais adequado e eficiente para o atendimento da necessidade apresentada.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. LOTE 01 – ÚNICO

3.2. ITEM 01– Licença de uso de solução capaz de realizar a gestão, controle e adequação regulatória voltada a proteção de informações e dados, pelo período de 24 meses de acordo com as especificações mínimas indicadas neste Termo de Referência.

3.3. Solução na modalidade licença de uso, incluindo garantia e suporte oficial do fabricante, que deverá garantir todas as funcionalidades em atendimento aos requisitos técnicos exigidos e necessários para atender as especificações deste termo de referência.

3.4. Para licenciamento da plataforma em modelo SaaS:

Pág. 2 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.5. Para modalidade de software como serviço (SaaS) hospedado em ambiente de nuvem, a empresa deverá garantir a hospedagem em território nacional e os devidos padrões de segurança e de disponibilidade. (https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-mgi-no-5-950-de-26-de-outubro-de-2023);

3.6. O ambiente de hospedagem deve, no mínimo:

3.7. Possuir PoPs (pontos de presença) em pelo menos 3 regiões do país, reduzindo consideravelmente a latência de acesso a zona de cloud mais próxima;

3.8. Garantir disponibilidade de no mínimo 99.982%;

3.9. Possuir no mínimo duas zonas de disponibilidade no Brasil;

3.10. Estar em conformidade com a Lei Geral de proteção de Dados – LGPD;

3.11. Estar em conformidade de normas internacionais reconhecidas de gestão de segurança de informação;

3.12. Suportar conexões físicas entre o cluster da Cloud e o ambiente do cliente. A infraestrutura de conexão é de responsabilidade do cliente;

3.13. Não deverá prever custos adicionais para input ou output de informações;

3.14. Não deverá prever custos adicionais para PUT/GET/LIST;

3.15. Deverá possuir suporte a arquitetura serverless;

3.16. Deverá possuir portal monitoramento e gerenciamento integrado ao ambiente de cloud;

3.17. Suportar características de cloud pública como balanceamento de carga (Load Balance) e Escalabilidade automática de recursos (Auto Scaling);

3.18. Suportar integração com outras clouds públicas do mercado;

3.19. Suportar integrações via API;

3.20. Possuir suporte a snapshots manuais e programados;

3.21. Suporta o uso chaves públicas e privadas de forma a garantir a identidade dos usuários para acesso aos recursos;

3.22. Suportar armazenamento dos tipos Block, File e Object S3;

3.23. Estar hospedada em datacenter certificado TIER-3, de modo a garantir alta disponibilidade elétrica, arrefecimento e rede;

3.24. A solução deverá ser acessada, tanto para configuração quanto para utilização, através de plataforma web;

Pág. 3 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.25. A aplicação/interface web deve rodar nas versões atuais dos principais navegadores de Internet existentes no mercado à época da instalação da solução e deve garantir compatibilidade com as suas novas versões. Por "principais navegadores de Internet" considere-se, no mínimo, os seguintes: Microsoft Edge (clássico e baseado no Chromium), Mozilla Firefox e Google Chrome, independentemente do sistema operacional utilizado (Windows, MAC OS, Linux, etc.);

3.26. O acesso deverá ser, obrigatoriamente, através de autenticação de usuário

3.27. A solução deverá permitir o cadastramento, em base própria, de quantidade de usuários ilimitados;

3.28. A solução deverá apresentar opção de duplo fator de autenticação para garantia de acesso dos usuários;

3.29. A solução deverá ser compatível e permitir integração com Microsoft Active Directory (MS AD) e Microsoft Azure Active Directory (Azure AD) para utilização na autenticação de acesso;

3.30. A solução deverá fazer a gestão de sessão, incluindo timeout, re-autenticação para ações sensíveis e revogação global de sessões ativas.

3.31. A solução deverá permitir a customização da identidade visual, compatibilizando com a identidade visual do contratante;

3.32. A solução deverá correlacionar as funcionalidades apresentadas aos respectivos artigos, parágrafos e incisos da LGPD;

3.33. A solução deverá permitir a criação de grupos de acesso, de modo a ser diferenciado por tipo de acesso (leitura, gravação, edição e exclusão), funcionalidades e operações de usuários;

3.34. O portal de gerenciamento principal da solução deverá ser centralizada em única console web e ser capaz de gerir todas as tarefas de adequação e de governança do encarregado;

3.35. A solução deverá permitir o cadastro de encarregado de dados por estrutura;

3.36. A solução deverá permitir o cadastro de ilimitado de controladores de dados e seus respectivos projetos de adequação;

3.37. A solução deverá permitir a atribuição de usuários específicos para execução de cada tarefas do projeto;

3.38. A solução deverá permitir controle de SLA para cada tarefa do projeto, notificando através de e-mail cada responsável;

Pág. 4 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.39. Todas as ações executadas na solução deverão ser registradas através de log, histórico, gestão e controle dos dados pessoais de todas as áreas e unidades finalísticas;

3.40. A solução deverá possuir uma gestão automatizada de processos, com os seguintes itens:

3.41. Deverá possuir a padronização, gerenciamento e automatização ilimitados dos processos operacionais, através de workflows de aprovação e execução de tarefas.

3.42. Deverá permitir a criação de Templates dos processos, podendo criar o desenho de todos os fluxos e executar o desenho via sistema;

3.43. Deverá permitir a inserção de Gateways (Condicionantes) no desenho do fluxo, para atribuição de valores verdadeiros e falsos e possibilidade dinamização do caminho a ser traçado;

3.44. Deverá permitir a execução de atividades sequenciais e paralelas dentro do mesmo workflow;

3.45. Deverá permitir a separação por grupos nas execuções das atividades, com SLA (prazos) diferenciados e possibilidade de roteamento por área;

3.46. Deverá permitir a inserção de campos por atividade e formulários personalizados;

3.47. Deverá possuir indicadores/dashboards de gestão de processos - BPM:

3.48. Deverá permitir a visão em formato BPM do histórico, demonstrando quando cada evento da etapa ocorreu;

3.49. Deverá permitir a visão do Fluxo individual de cada execução;

3.50. A solução deverá ser compatível e permitir integração com Microsoft Active Directory (MS AD) e Microsoft Azure Active Directory (Azure AD) e Office 365 (gestão de e-mails);

3.51. A solução deverá permitir a geração de relatórios personalizados;

3.52. A solução deverá permitir o gerenciamento do projeto de adequação e de planos de ações vinculados;

3.53. Portal para comunicação com os titulares dos dados;

3.54. A solução deverá disponibilizar um portal web para acesso ilimitado de titulares de dados;

3.55. Quando do primeiro acesso, a solução deverá apresentar uma tela com campos de informações mínimas e obrigatórias para cadastro da conta de acesso do titular;

Pág. 5 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.56. A solução deverá permitir a customização de quantidade e tipos de campos obrigatórios, seguindo critério estabelecido pelo contratante;

3.57. A solução deverá garantir que o acesso do titular seja individualizado trazendo em tela o resultado particular das solicitações;

3.58. A solução deverá oferecer a opção para inserção de solicitações do titular aos gestores do contratante;

3.59. A solução deverá apresentar oferta de customização para a área de solicitação, cabendo ao contratante definir qual ou quais serão as opções e campos a serem preenchidos na formalização da demanda;

3.60. Ao submeter a demanda, a solução deverá encaminhar para o e-mail do titular um extrato de ticket de atendimento, contendo, no mínimo, data, hora e contexto da solicitação;

3.61. Ao submeter a demanda do titular a solução deverá encaminhar para o e-mail dos gestores a solicitação efetuada;

3.62. A solução deverá, desde a inserção da demanda, gerenciar o prazo de resposta das solicitações dos titulares de dados;

3.63. A solução deverá ofertar ao titular opção de acompanhamento das demandas solicitadas, segmentando, no mínimo, em demandas finalizadas ou em atendimento;

3.64. Canal de denúncias identificada e/ou anônima;

3.65. A solução deverá disponibilizar um portal web para cadastro ilimitado de denúncias;

3.66. A solução deverá apresentar opção de anonimato ao denunciante;

3.67. A solução também deverá apresentar opção de cadastro de acesso;

3.68. Quando do primeiro acesso, a solução deverá apresentar uma tela com campos de informações mínimas e obrigatórias para cadastro da conta de acesso do titular;

3.69. A solução deverá permitir a customização de quantidade e tipos de campos obrigatórios, seguindo critério estabelecido pelo contratante;

3.70. A solução deverá garantir que o acesso do denunciante titular seja individualizado trazendo em tela o resultado particular das solicitações;

3.71. A solução deverá oferecer a opção para inserção de denúncias ao responsável por tratar a denúncia do contratante;

Pág. 6 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.72. A solução deverá apresentar oferta de customização para a área de solicitação, cabendo ao contratante definir qual ou quais serão as opções e campos a serem preenchidos na formalização da denúncia;

3.73. Ao submeter a denúncia, a solução deverá encaminhar para o e-mail do denunciante, quando houver identificação, um extrato de ticket de atendimento, contendo, no mínimo, data, hora e contexto da solicitação;

3.74. Ao submeter a denúncia anônima, a solução deverá apresentar em tela o número de registro da denúncia;

3.75. A solução deverá ter um portal para consultar de denúncias através do número de registro da denúncia;

3.76. Ao submeter a denúncia a solução deverá encaminhar para o e-mail do responsável por tratar a denúncia e o resultado da ação;

3.77. A solução deverá, desde a inserção da denúncia, controlar o prazo máximo de resposta de acordo com as políticas e código de condutas do contratante;

3.78. Gestão de consentimentos

3.79. A solução deverá ter um portal centralizados com a gestão ilimitada dos consentimentos;

3.80. A solução deverá permitir a coleta e o gerenciamento do consentimento do titular de dados pessoais;

3.81. A solução deverá permitir a integração com um ponto de coleta de dados pessoais com aviso de privacidade e de consentimento;

3.82. A solução deverá permitir a inserção manual de um consentimento através do portal do Encarregado de Dados;

3.83. Treinamentos e certificado de participação

3.84. A Solução deverá permitir registrar o conteúdo dos treinamentos;

3.85. A Solução deverá permitir cadastrar perguntas e respostas ao final de cada treinamento;

3.86. A solução deverá controlar individualmente o aceite do certificado de conclusão de treinamento;

3.87. A solução deverá gerar um log, histórico, contendo o dia e a hora que o certificado foi aceito pelo aluno;

Pág. 7 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.88. A informação sobre a ciência do aluno quanto recebimento do certificado deverá ser armazenado internamente à solução, servindo inclusive de consulta para futuras contestações;

3.89. Indicadores e Dashboards

3.90. A solução deverá apresentar em tela, no mínimo, os principais indicadores e dashboards de adequação a LGPD:

3.91. Percentual para acompanhamento de conclusão do projeto;

3.92. Percentual de aderência a LGPD;

3.93. Acompanhamento de solicitações de titulares;

3.94. Acompanhamento de gestão de risco e planos de ações;

3.95. Gerenciamento de documentações obrigatórios;

3.96. Indicadores de incidentes por classificação;

3.97. Permitir geração de report book;

3.98. Indicadores de gestão do consentimento;

3.99. Indicadores de status de adequação cláusulas contratuais;

3.100. Indicadores de auditorias executadas;

3.101. Gestão de Cookies

3.102. A solução deverá permitir Gestão de Cookies para múltiplos sites de acordo com a normativa da ANPD (https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/guia-orientativo-cookies-e-protecao-de-dados-pessoais.pdf);

3.103. A Solução deverá permitir a configuração da imagem, das cores, das mensagens e links para documentos e páginas web do contratante;

3.104. A solução não deverá apresentar restrição para a quantidade de sites a serem gerenciados;

3.105. A solução deve, minimamente, armazenar as informações do IP de origem ao site, data, hora e opções de definidas no acesso, opções de cookies aceitas e recusadas;

3.106. Auditoria

3.107. A solução deverá trazer, em sua base, roteiro para execução de auditorias de segurança da informação e de privacidade, baseado em referenciais técnicos e boas práticas amplamente reconhecidos e/ou equivalentes, devendo a metodologia adotada ser descrita no Plano de Auditoria e submetida à aprovação do Contratante;

Pág. 8 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.107.1. O roteiro deverá permitir rastreabilidade entre controles avaliados, evidências coletadas e achados reportados, possibilitando a emissão de relatório executivo e técnico, bem como acompanhamento (follow-up) das correções;

3.108. A solução deverá possibilitar a criação ilimitada de auditorias internas;

3.109. A solução deverá permitir a criação ilimitada e execução de auditorias de fornecedores;

3.110. A solução deverá automatizar o envio de alertas e notificações;

3.111. A solução deverá permitir gestão de riscos identificados;

3.112. A solução deverá permitir o cadastro ilimitado de matrizes de risco;

3.113. A solução deverá permitir o vínculo da matriz de risco ao mapeamento;

3.114. A solução deverá permitir a criação e gerenciamento de um plano de ação para cada risco identificado;

3.115. A solução deverá controlar de forma ativo o prazo de entrega cada tarefa do plano de ação através de SLA definidos;

3.116. Mapeamento de dados

3.117. A solução deverá permitir o registro ilimitado das atividades de tratamento de dados pessoais;

3.118. A solução deverá permitir o controle de alterações com log e histórico das atividades de tratamento de dados pessoais;

3.119. A solução deverá permitir a importação de mapeamentos realizados pelo contratante no formato XLS, XLSX ou CSV;

3.120. A solução deverá permitir a configuração da estrutura de mapeamento do contratante;

3.121. A solução deverá permitir a criação de workflow do ciclo de vida das atividades de tratamento de dados vinculado a cada atividade de tratamento de dados;

3.122. A solução deverá permitir a identificação do grau de maturidade de acordo com a LGPD;

3.123. A solução deverá permitir consultar o histórico de todas as versões identificadas do grau de maturidade com data/hora e resultados;

3.124. A solução deverá permitir avaliação de impacto a proteção de dados pessoais e a geração do relatório de impacto a proteção de dados;

3.125. A solução deverá permitir análise do ciclo de vida dos dados pessoas no RIPD;

Pág. 9 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.126. A solução deverá permitir análise da necessidade e proporcionalidade do tratamento dos dados pessoas no RIPD;

3.127. A solução deverá permitir o vínculo dos riscos identificados e ações de mitigação no RIPD;

3.128. A solução deverá permitir a inserção do parecer do Encarregado no RIPD;

3.129. A solução deverá permitir a geração do RIPD em PDF;

3.130. A solução deverá permitir o registro dos incidentes de segurança;

3.131. A solução deverá permitir o controle e gestão dos incidentes de segurança;

3.132. A solução deverá permitir o cadastro dos modelos de incidentes de segurança do contratante;

3.133. A solução deverá permitir o registro dos incidentes de violação de dados pessoais;

3.134. A solução deverá permitir o controle e gestão dos incidentes de violação de dados pessoais;

3.135. A solução deverá permitir a classificação de um incidente de violação de dados pessoais com ou sem alto risco ou dano relevante;

3.136. A solução deverá permitir o cadastro dos modelos de incidentes de violação de dados pessoais do contratante;

3.137. A solução deverá permitir a simulação do cálculo estimado da dosimetria de forma preventiva com base na Resolução CD/ANPD No 4, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2023. (https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-publica-regulamento-de-dosimetria/Resolucaon4CDANPD24.02.2023.pdf)

3.138. A solução deverá permitir a exportação de seus ativos e metadados para arquivos padrões como CSV, XLS e PDF.

3.139. A solução deverá permitir o cadastramento e gerenciamento de ativos (hardwares e softwares) de forma manual ou automatizada através de agente instalado através de GPO de AD;

3.140. A solução deverá permitir através do gerenciamento de ativos, o controle de licenças e alterações de hardware e software;

3.141. A solução deverá permitir o cadastro ilimitado de ativos;

3.142. A solução deverá registrar e gerenciar as notificações à autoridade;

Pág. 10 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.143. A solução deverá permitir a criação de um repositório eletrônico centralizado, destinado exclusivamente à gestão dos documentos e evidências do projeto de adequação à LGPD, com controle de acesso, versionamento, trilha de auditoria e mecanismos de segurança da informação;

3.144. A solução deverá incluir Assistente de Inteligência Artificial integrado à plataforma, capaz de apoiar a gestão da conformidade com a LGPD, oferecendo orientações normativas, recomendações baseadas em risco, apoio na elaboração de documentos e registros, e atualizações automáticas conforme diretrizes da ANPD, mantendo trilha de auditoria das interações.

3.145. A solução deverá permitir o gerenciamento de políticas obrigatórias;

3.146. A solução deverá permitir o controle de versionamento de documentos e políticas;

3.147. A solução deverá permitir o gerenciamento da governança continuada ativa do projeto de adequação, através de geração de tarefas automatizadas;

3.148. A solução deverá permitir o cadastro ilimitado e gerenciamento de contratos com cláusulas de observância a LGPD;

3.149. A solução deverá permitir integração com outros softwares de monitoramento de possíveis incidentes e violação de dados (DLPs – Data Loss Prevention) gerando alertas automáticos para o Encarregado;

3.150. A solução deverá permitir integração com outras plataformas através de APIs REST;

3.151. A solução deve fornecer mecanismos para integração síncrona e assíncrona com aplicações da CONTRATANTE incluindo RESTful e SOAP APIs, assim como requisições de API GET, PUSH, PULL etc.;

3.152. A solução deverá fornecer registro de todos os fluxos de tarefas de trabalho através de console de gerenciamento web;

3.153. A solução deverá ser dimensionada para uma quantidade ilimitada de acessos e volume de usuários;

3.154. O dashboard da solução deverá prover ao usuário a capacidade de visão global do projeto de adequação a LGPD.

3.155. A solução deverá permitir o gerenciamento da governança continuada e ativa por área finalística;

3.156. Embora não deva haver limitações quantitativas para todas as funcionalidades e recursos da solução ofertada, destacam-se os seguintes dados:

Pág. 11 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

a) Total de cadastros de pessoa jurídica do contratante gerenciadas pela solução: 1.

b) Gerenciamento de informações pessoais armazenadas em estrutura externa (nuvem/co-location) do contratante pela solução: 0.

c) Total de áreas ou divisão de estrutura interna do contratante gerenciadas pela solução 118.

d) Gerenciamento e mapeamento de informações pessoais compartilhadas com empresas brasileiras: Sim.

e) Total de colaboradores (próprios e/ou terceiros) do contratante gerenciadas pela solução: 570.

f) Gerenciamento e mapeamento de informações pessoais compartilhadas com empresas estrangeiras: Não

g) Total de contratos gerenciados/monitorados com vistas às cláusulas de observância de LGPD do contratante gerenciadas pela solução: 137.

h) Sites com gestão de cookies e mapeamento completo dos acessos de usuários do contratante gerenciadas pela solução: 12.

i) Quantidade, tamanho ou tipo de bases de dados monitoradas e mapeadas do contratante gerenciadas pela solução: 8.

j) Total de ativos de infraestrutura (servidores, estações de trabalho e bases de dados) do contratante gerenciadas pela solução: 405.

3.157. **SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TÉCNICO AO LICENCIAMENTO**

3.158. A licença de uso da solução deverá contemplar a manutenção e garantia, atualização e suporte técnico das licenças durante toda a vigência contratual, a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à implantação e operacionalização da solução no ambiente tecnológico dessa administração, e deverá contemplar obrigatoriamente no mínimo:

3.159. Atualização das versões dos softwares fornecidos, se novas versões forem disponibilizadas;

3.160. Atualização dos softwares fornecidos se houver lançamento de novos softwares em substituição aos fornecidos, ou mesmo não sendo uma substituição, se ficar caracterizada uma descontinuidade dos softwares fornecidos;

3.161. Correções de falhas (bugs) de software durante o período contratual, sendo executadas pela Contratada e/ou pelo Fabricante da solução, sem ônus adicionais;

Pág. 12 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.162. A solução deverá contemplar a entrega de manuais técnicos e/ou documentação da solução fornecida, já entregues anteriormente, em caso de alterações dos mesmos, sem ônus adicionais para a Contratante;

3.163. As novas versões do objeto contratado deverão ser disponibilizadas em até 5 (cinco) dias corridos, a partir do lançamento oficial da versão.

3.164. Caso os serviços de manutenção e suporte técnico para todos os componentes da solução não forem executados diretamente pela empresa vencedora da licitação, mas sim pelo próprio Fabricante ou por empresa(s) representante(s) ou credenciada(s) por este, a futura contratada deverá comunicar tal fato à essa administração, e assegurar que todos os padrões de atendimento e demais requisitos contratuais serão cumpridos. O aceite por parte dessa administração do atendimento não exime a Contratada da responsabilidade integral pelo atendimento e cumprimento dos prazos acordados.

3.165. Somente serão aceitas soluções originais do fabricante dos componentes da solução.

3.166. O atendimento deverá ser sob o regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias na semana), com disponibilidade de Central de Atendimento para abertura de chamados via sistema, e-mail, ligação gratuita (“0800”) ou por Ordem de Serviço (O.S.).

3.167. O acesso para ‘downloads’ de ‘patches’, ‘fixes’, ‘drivers’ e quaisquer outras atualizações necessárias, devem estar disponíveis 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), durante todo o período de suporte, e podem ser feitos através de http ou ftp, no sítio do fabricante do ‘software’;

3.168. A Contratante deve ter o direito de realizar a atualização do software durante todo o período de suporte técnico, por uma versão mais recente quando disponibilizada, e sempre que julgar necessário. As novas versões devem estar disponíveis para ‘download’, no sítio do fabricante do ‘software’;

3.169. Caso seja necessária a utilização de senha para ‘download’ de ‘patches’, ‘fixes’, ‘drivers’ e quaisquer outras atualizações no sítio do fabricante do ‘software’, esta deverá ser fornecida diretamente à Contratante, durante todo o período de manutenção;

3.170. Todo e qualquer licenciamento deverá ser feito em nome da Contratante, durante todo o período de manutenção;

3.171. A vigência contratual abrangerá a prestação de suporte, manutenção e atualização da solução pelo período contratual a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da solução.

Pág. 13 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.172. Durante o período de vigência contratual, a empresa vencedora deverá atender às solicitações da CONTRATANTE, em qualquer horário, respeitando as condições e níveis de serviço especificados.

3.173. Entende-se por “Garantia” ou “Suporte” ou “Manutenção”, doravante denominada unicamente como “Garantia”, toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia; esta possui suas causas em falhas e erros no software, e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes de desenvolvimento do mesmo.

3.174. Esta “Garantia” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, devendo contemplar, sem nenhum ônus, as seguintes atividades incluindo, mas não se limitando a:

3.175. recuperação de desastres, desinstalações, reconfigurações ou reinstalações decorrentes de falhas de software;

3.176. atualização da versão de software – toda e qualquer evolução incluindo correções em bibliotecas, “patches”, “fixes”, “service packs”, “releases”, “versions”, “builds”, vacinas extras específicas, “updates”, “upgrades”, e englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado;

3.177. qualquer correção decorrente de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em função de falhas nas especificações feitas por essa administração.

3.178. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados com base nos seguintes parâmetros:

3.179. Modalidade de Atendimento

Modalidade	Descrição
Atendimento Telefônico (Help Desk)	Chamados abertos através de ligação telefônica, e-mail ou sistema Web, em regime de 24x7: 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Atendimento Remoto	Atendimento remoto de chamados técnicos, por meio de acesso remoto via VPN, "TeamViewer”, ou outra ferramenta similar, desde que tecnicamente viável e mediante autorização expressa dessa administração conforme os padrões de segurança dessa administração, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.

Pág. 14 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

Atendimento Presencial (on-site)	Atendimentos técnicos executados nas dependências da dessa administração, através de visita de profissional especializado, com a finalidade de resolver os chamados.

3.180. Quando couber, no caso de atendimento remoto por meio de ferramenta adequada (via VPN, por exemplo), este deverá ser comunicado previamente à CONTRATANTE, que efetuará o cadastramento do responsável pelo atendimento, e disponibilizará os recursos necessários para a execução da demanda.

3.181. Todo o serviço de suporte técnico/manutenção deve ser solicitado inicialmente via Help Desk, ficando a transferência do atendimento para o Atendimento Remoto condicionado à autorização da dessa administração.

3.182. Todo o serviço de suporte técnico/manutenção solicitado inicialmente via Help Desk, deve ser transferido para o Atendimento Presencial quando o atendimento do Help Desk não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.

3.183. Definição de prazos

Prazo	Descrição
Início de Atendimento	Período que compreende o tempo entre o registro de abertura do chamado técnico até o primeiro contato do técnico e/ou comparecimento de um técnico ao local (quando necessário).
Solução de Contorno	Período compreendido entre o “Início de Atendimento” e a apresentação de solução de contorno, sendo definida como uma alternativa que viabilize a operacionalização do ambiente até o tratamento definitivo do incidente.
Solução Definitiva	Período decorrente entre o “Início de Atendimento” até o momento em que a solução for disponibilizada em plena e perfeita condição de funcionamento no local onde está implantada, estando condicionada à aprovação e ateste da equipe técnica da dessa administração, conforme o caso.

3.184. A critério dessa administração o Início do Atendimento, assim como sua execução poderá ser agendado ou adiado e, nestes casos, a contagem de horas para a resolução do chamado fica prorrogada para ser contabilizada a partir da data do novo agendamento.

3.185. A Contratada poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos de início e término de atendimento de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e com a devida justificativa.

3.186. Níveis de Severidade

Pág. 15 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

Severidade	Descrição	Atendimento
CRÍTICA	Incidente que ocasiona a inoperância total da solução ou de algum componente, com a indisponibilidade para qualquer tipo de funcionalidade, comprometendo de forma crítica o ambiente negocial da dessa administração.	Os chamados de Severidade CRÍTICA deverão ser atendidos a qualquer hora do dia ou da noite (cobertura 24 x 7), seja em dia útil, final de semana ou feriado, e não poderão ser interrompidos até a recuperação plena do funcionamento da Solução, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. O atendimento cuja severidade for classificada como CRÍTICA deverá ser realizado obrigatoriamente ON-SITE.
ALTA	Incidente que ocasiona a inoperância parcial da solução ou de algum componente, com o comprometimento do funcionamento e/ou performance da solução, porém sem interrupção completa.	Os chamados de Severidade ALTA deverão ser atendidos a qualquer hora do dia ou da noite (cobertura 24 x 7), seja em dia útil, final de semana ou feriado e não poderão ter o atendimento interrompido até a recuperação plena do funcionamento da Solução, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Os chamados de Severidade ALTA poderão ser opcionalmente atendidos on-site a critério da dessa administração.
MÉDIA	Incidente que não ocasiona indisponibilidade do sistema, contudo afeta de modo significativo a performance desta, sendo preliminarmente solucionado temporariamente mediante aplicação de	Os chamados de Severidade MÉDIA deverão ser atendidos em dias úteis, em horário comercial (das 8:00 às 18:00), e opcionalmente em final de semana ou feriado, conforme agendamento prévio.

Pág. 16 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

	solução de contorno disponível.	
BAIXA	Atividades que não impactam na disponibilidade da solução, como diagnósticos, configurações, consultas técnicas, esclarecimentos.	Os chamados de suporte de Severidade BAIXA opcionalmente poderão ser atendidos em dias úteis, em horário comercial (das 8:00 às 18:00).

3.187. A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que esta foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e resolução.

3.188. **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**

3.189. Para o atendimento das atividades demandadas, a Contratada deverá atender os seguintes prazos constantes no quadro a seguir, conforme o nível de severidade aplicado:

Severidade	Início de Atendimento	Solução de Contorno	Solução Definitiva
CRÍTICA	Até 2 horas.	Até 24 horas.	Até 72 horas.
ALTA	Até 4 horas.	Até 48 horas.	Até 96 horas.
MÉDIA	Até 8 horas.	Até 72 horas.	Até 120 horas.
BAIXA	Até 12 horas.	Até 96 horas.	Até 240 horas.

3.190. Casos em que a Contratada não puder executar os serviços de suporte até o limite dos prazos de atendimento, tais chamados não atendidos deverão ser devidamente documentados, contendo a justificativa da Contratada e o aceite do Gestor, observando-se o preceito da razoabilidade e considerando-se os prejuízos à Contratante. Em caso de não aceite da justificativa por parte da Contratante, serão aplicadas as penalidades cabíveis à Contratada.

3.191. O não atendimento a um chamado técnico somente poderá ser justificado em casos de motivo de força maior ou por dependência da CONTRATANTE; neste caso, a Contratada deverá formalizar antecipadamente ao Gestor do Contrato ou ao Fiscal Técnico os motivos que impedem a execução do serviço demandado.

3.192. Todos os serviços deverão ser prestados em consonância com as melhores práticas e recomendações de mercado e do Fabricante da solução.

3.193. Um chamado técnico só poderá ser dado como concluído após verificação e aceite do responsável da CONTRATANTE.

Pág. 17 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.194. Chamados fechados sem anuência da Contratante ou sem que a(s) demanda(s) tenha(m) sido de fato resolvida(s) deverão ser reabertos e os prazos contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.195. A Contratada deverá manter um cadastro das pessoas indicadas pela Contratante, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados.

3.196. Cada pessoa cadastrada no sistema deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema de informação da Contratada, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço.

3.197. A conclusão do atendimento técnico se dará quando ocorrer a “Solução Definitiva” do problema mencionado no chamado (Severidades CRÍTICA, ALTA e MÉDIA), e/ou sanando a dúvida (Severidade BAIXA), estando a conclusão condicionada à aprovação do Fiscal Técnico do Contrato.

3.198. É vedado à Contratada interromper o atendimento até que o serviço seja recolocado em pleno estado de funcionamento, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados, não cabendo custos adicionais à Contratante.

3.199. Em caso de vício(s) insanável(is) nos componentes da solução que impossibilitem o funcionamento da solução de segurança, o(s) componente(s) defeituoso(s) deverá(ão) ser substituído(s) definitivamente em até 10 (dez) dias úteis após a notificação da Contratante, juntamente com a descrição sucinta e precisa do problema ocorrido.

3.200. Sempre que houver quebra de Acordo de Nível de Serviços, a Contratante emitirá notificação à Contratada, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento do ofício, para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a Contratante entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

3.201. Na ocorrência de uma situação emergencial na qual já exista chamado técnico aberto, é esperado que tanto o atendimento quanto o restabelecimento da solução sejam feitos de forma imediata, sem a necessidade de abertura de novo chamado técnico.

3.202. Chamados fechados sem anuência da Contratante ou sem que a(s) demanda(s) tenha(m) sido de fato resolvida(s) deverão ser reabertos e os prazos contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

Pág. 18 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.203. Os chamados técnicos só poderão ser encerrados após expressa anuência do Gestor do Contrato ou do Fiscal Técnico.

3.204. Chamados fechados sem anuência dessa administração ou sem que a(s) demanda(s) tenha(m) sido de fato resolvida(s) deverão ser reabertos e os prazos contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.205. A Contratada deverá manter um cadastro das pessoas indicadas pela dessa administração, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados.

3.206. Cada pessoa cadastrada no sistema deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema de informação da Contratada, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço.

3.207. No fechamento do chamado deverá ser emitido, por parte da Contratada, um "Relatório Técnico de Atendimento", a ser encaminhado à dessa administração, apresentando no mínimo as seguintes informações:

3.208. Número de identificação do chamado;

3.209. Data e hora do chamado;

3.210. Data e hora do início e do término do atendimento;

3.211. Total de horas utilizadas para atendimento completo;

3.212. Severidade da ocorrência;

3.213. Identificação do problema/incidente;

3.214. Solução de contorno aplicada (quando couber);

3.215. Solução definitiva aplicada.

3.216. Solução deverá ser construída com vistas à anonimização de dados para casos de bloqueio ou eliminação definitiva de sua base.

3.217. Solução deverá adotar recursos de criptografia, pelo menos AES-256.

3.218. Solução deverá adotar medidas para mitigar ataques de downgrade

3.219. **Serviço de atendimento operacional ao licenciamento**

3.220. A disponibilização das licenças deverá comportar todo atendimento operacional do produto ofertado;

3.221. O Licenciamento deverá prover o atendimento operacional acompanhando as fases de implantação de Sistema, diagnóstico de privacidade, identificação de riscos

Pág. 19 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

associados ao tratamento de dados pessoais, construção de um plano de ação, implementação das medidas necessárias, revisão e monitoramento da Política de Privacidade e Proteção de Dados, objetivando a adequação do CONTRATANTE à Lei n° 13.709/2018, tanto do ponto de vista jurídico, quanto de sistemas sob o aspecto de segurança da informação.

3.222. Tendo implantado o licenciamento, o contratado será designado formalmente como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do SEMAE Piracicaba, em conformidade com o disposto nos artigos 5º, inciso VIII, e 41 a 43 da LGPD, ficando sob sua responsabilidade:

3.222.1. Atuar como ponto de contato oficial entre o SEMAE Piracicaba, os titulares de dados pessoais e a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

3.222.2. Orientar e assessorar o SEMAE Piracicaba e suas equipes quanto às práticas de tratamento de dados pessoais e às medidas de conformidade exigidas pela LGPD e regulamentos correlatos.

3.222.3. Receber e tratar comunicações de titulares relativas ao exercício de seus direitos previstos na LGPD, assegurando o adequado encaminhamento e a resposta dentro dos prazos legais.

3.222.4. Monitorar o cumprimento das políticas internas de proteção de dados e de privacidade, bem como promover recomendações para ajustes ou melhorias de processos.

3.222.5. Acompanhar incidentes de segurança e apoiar na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados, quando aplicável.

3.222.6. Representar formalmente o SEMAE Piracicaba perante a ANPD e demais órgãos de controle nas matérias relacionadas à proteção de dados pessoais.

3.223. O atendimento operacional deverá ser pautado em um framework conhecido e aplicado internacionalmente;

3.224. De acordo com o framework adotado, a CONTRATADA deverá apoiar operacionalmente na produção e emissão dos seguintes entregáveis do Sistema, no mínimo:

3.225. Relatório de análises de proteção de dados e privacidade, de acordo com os artigos 5, XVII e 10 § 3º e 32 da LGPD;

3.226. Manual de leis de privacidade, de acordo com o artigo. 50, I alíneas “a” e “d”, LGPD;

3.227. Relatório de auditoria de dados pessoais, de acordo com o artigo 50, § 1º e § 2º, I, h, LGPD;

Pág. 20 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.228. Sistema de fluxo de dados, de acordo com o artigo 50 § 2 da LGPD;

3.229. Inventário de dados pessoais, de acordo com o artigo 50 §2° da LGPD;

3.230. Política de proteção de dados, de acordo com o artigo 50, I alíneas “a”, “b”, “d” e “f” da LGPD;

3.231. Plano de treinamento em privacidade de acordo com artigo 50 da LGPD;

3.232. Programa de proteção de dados e privacidade de acordo com o artigo 50, § 2º, I, LGPD;

3.233. Relatório e listagem das aquisições e materiais necessários para proteção dos dados, conforme artigo 165 da Constituição Federal e artigo 50 § 2º da LGPD;

3.234. Planos de implementação de ações de proteção de dados e privacidade, de acordo com o artigo 50, I da LGPD;

3.235. Estratégia de Proteção de Dados e Privacidade atualizada de acordo com o artigo 50 da LGPD;

3.236. Programa de Proteção de Dados e Privacidade atualizado de acordo com artigo 50 da LGPD;

3.237. Controles de governança de dados atualizados de acordo com artigo 50, § 2º, I, “b”, LGPD;

3.238. Anúncio da nomeação do DPO/Encarregado de acordo com os artigos 5, VIII, 23, III, 41, § 1º da LGPD;

3.239. Comunicações relativas a todas as questões relacionadas a Proteção de Dados e Privacidade de acordo com o artigo 50, § 2º, I,“a” da LGPD;

3.240. Garantias da Rede dos Agentes de Tratamento com medidas de Proteção de Dados e Privacidade de acordo com os artigos 6º, VII e VIII, 47 e 49 da LGPD;

3.241. Papel de Proteção de Dados e Privacidade nas descrições de trabalho, de acordo com o artigo 41, § 2º da LGPD, artigo 29 do Decreto-lei n. 5.452/1943(CLT) ou Art. 593 da Lei n. 10.406/2002(Código Civil);

3.242. Plano de treinamento, comunicação e conscientização de privacidade atualizado conforme artigo 50 da LGPD;

3.243. Sistemas e processamentos automatizados com medidas para Proteção de Dados e Privacidade de acordo com os artigos 20, 47 e 49 da LGPD;

3.244. Sistema de classificação de dados pessoais de acordo com o artigo 49 e alínea f, do inciso I, do artigo 50 da LGPD;

Pág. 21 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.245. Procedimento para aprovar o processamento, de acordo com artigo 50, § 2º, I, “a” da LGPD;

3.246. Documento de registro de bancos de dados de dados pessoais, de acordo com Art. 50, § 2º, I,“b” da LGPD;

3.247. Sistema de transferência internacional de dados, de acordo com artigos 33 e 50 §,2º, I, “b” da LGPD;

3.248. Atividades de integração de Proteção de Dados e Privacidade concluída, de acordo com Alínea f, do inciso I, do artigo 50 da LGPD;

3.249. Atividades de treinamento de Proteção de Dados e Privacidade concluídas, de acordo com 50 da LGPD;

3.250. Controles de segurança de dados implementados, de acordo com artigo 50, § 2º, I,“b” da LGPD;

3.251. Estratégia de Proteção de Dados e Privacidade atualizada de acordo com artigo 50 da LGPD;

3.252. Política de proteção de dados, de acordo com artigo Art. 50, § 2º, I,“a”, LGPD;

3.253. Procedimentos para manter avisos de privacidade de dados, de acordo com artigos 5, VI, 9,§ 1, 10, § 2, e 23, I da LGPD;

3.254. Plano para tratar solicitações, reclamações e retificação, de acordo com artigos 5, VI, 9 § 1º, 10º § 2º e 23º I da LGPD;

3.255. Processo de avaliação de riscos de Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com o parágrafo único do artigo 38 e artigos 5 XVII e 50 da LGPD;

3.256. Plano de gerenciamento de riscos de terceiros, de acordo com parágrafo único do artigo 38 e artigos 5 XVII e 50 da LGPD;

3.257. Relatório Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com artigos 32 e 38 da LGPD;

3.258. Documentação de privacidade de dados de acordo com artigos 5 X e 50, II da LGPD;

3.259. Plano de resposta à violação de privacidade de dados, de acordo com artigo 50, § 2º, “g” da LGPD;

3.260. Relatório de auditoria interna de Proteção de Dados e Privacidade de acordo com artigos 20 §2º, 55-J incisos IV e XVI da LGPD; e legislação vigente;

3.261. Relatório de auditoria externa Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com artigos 20 §2º, 55-J incisos IV e XVI da LGPD; e legislação vigente;

Pág. 22 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.262. Relatórios de avaliação desestruturados, de acordo com artigo 50 §2, I da LGPD,

3.263. Relatório de autoavaliação de privacidade, de acordo com artigo 50 §2, I da LGPD;

3.264. Relatório comparativo de privacidade com outras entidades similares à do controlador de acordo com artigo 50 da LGPD;

3.265. Relatório de avaliação de impacto sobre proteção de dado, de acordo com o parágrafo único do artigo 38, artigos 5 XVII e 50 da LGPD;

3.266. Relatório de riscos de privacidade e proteção de dados resolvido, de acordo com parágrafo único do artigo 38 e artigos 5 XVII e 50 da LGPD;

3.267. Análise de riscos de privacidade e proteção de dados e relatório de resultados, de acordo com parágrafo único do Art. 38 e artigos 5 XVII e 50 §2º, I da LGPD;

3.268. Relatório de monitoramento de leis de privacidade, de acordo com artigo 50 § 2º, h da LGPD;

3.269. A contratada deverá suportar um método de análise de impacto à privacidade após a conclusão da trilha de auditoria pautada no Framework adotado com vistas a futuras alterações e implementações de processos e de sistemas de informação que envolvam o tratamento de dados pessoais, a fim de manter a conformidade com a LGPD, informar o titular sobre a mudança de finalidade e prover o acesso quando solicitado pelo titular; Art. 9º § 2º; Art. 20 § 1º - LGPD;

3.270. A Contratada deverá suportar a equipe do CONTRATANTE a comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares. Art. 48 – LGPD;

3.271. A Contratada deverá suportar a implantação das melhores práticas para o gerenciamento do ciclo de vida dos dados pessoais e o gerenciamento de consentimento do titular, indicando, também, os recursos tecnológicos necessários, como programas específicos;

3.272. A CONTRATADA deverá suportar a manutenção pública da informação sobre tratamento de dados de crianças e adolescentes, e suportar na reparação nos danos causados direta ou indiretamente por falhas no processamento de dados pessoais. Art.7 §5 ; Art. 14 §2º; Art. 42 – LGPD;

3.273. Deverá a Contratada suportar a equipe do CONTRATANTE na elaboração de regras de boas práticas e de governança, com indicação das condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de

Pág. 23 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

titulares, os padrões técnicos que deverão ser seguidos, além das obrigações específicas para os diversos agentes envolvidos no tratamento. Art. 50 – LGPD;

3.274. Propor modalidades de disseminação da política de governança adotada para os demais colaboradores do CONTRATANTE, armazenar dados não eliminados após o término do tratamento para atendimento a obrigação legal ou regulatória e anonimizar, quando possível. Art. 16 IV – LGPD;

3.275. **ITEM 2 - Serviço técnico especializado de implantação e estabilização da solução, de acordo com as especificações indicadas neste Termo de Referência:**

3.276. A empresa contratada deverá apresentar o projeto de instalação e configuração que norteará a execução dos serviços de ativação das licenças, no prazo de até 10 dias corridos contados do recebimento da ordem de serviço;

3.277. O projeto de instalação e implantação deverá conter minimamente os seguintes detalhamentos:

3.278. Kickoff;

3.279. Reunião de Alinhamento de Arquitetura;

3.280. Integrações

3.281. Plano de testes e qualidade

3.282. Fatores Críticos de Sucesso;

3.283. Construção da Carta Projeto (Escopo Definitivo);

3.284. A CONTRATANTE, terá até 10 (dez) dias, contados da entrega do projeto, para aprovar formalmente o projeto de implantação tendo essa atividade como pré-requisito para a fase de implantação;

3.285. O processo de implantação consiste na execução de configurações de forma a refletir o projeto de instalação e configuração aprovado pela CONTRATANTE;

3.286. Para fins de comprovação do serviço de implantação deverão ser entregues:

3.287. Documentação que comprove o licenciamento de uso das soluções que compõem a plataforma e todos os seus componentes;

3.288. Relatório com evidências da execução de todas as fases definidas para o serviço de implantação, integração e as respectivas atividades;

3.289. Após a assinatura do termo de aceite definitivo fica a empresa CONTRATADA fica autorizada a emitir a Nota Fiscal relativa aos serviços de implantação.

Pág. 24 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

3.290. **ITEM 3 - TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.291. O treinamento será realizado de forma segmentada sendo um voltado a equipe de TI e um segundo voltado a equipe responsável pela administração e uso da solução.

3.292. A CONTRATADA deverá oferecer treinamento do fabricante para a equipe de CTI da CONTRATANTE englobando, no mínimo, as atividades de instalação, implementação, configuração, monitoramento, diagnóstico de problemas e desempenho da solução;

3.293. O treinamento deverá ser composto de parte teórica e parte prática (hands on) e apresentar conteúdo suficiente para que os profissionais designados pela CONTRATANTE sejam capacitados a realizar todas as atividades de instalação, implementação, monitoramento e suporte à solução;

3.294. O treinamento deverá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE ou através de EAD (Ensino a Distância) com aulas ao vivo, desde que mantenha inalterados o cronograma e conteúdo do treinamento presencial;

3.295. Todas as despesas relativas ao treinamento, tais como: contratação, transporte, estadia e alimentação dos instrutores, material, bem como quaisquer outras inerentes à capacitação contratada, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

3.296. O serviço de treinamento deverá ser dimensionado para um grupo de até 10 alunos;

3.297. Deverá ser ministrado em horário comercial com Emissão de certificado e atendendo aos seguintes critérios:

3.298. Carga horária média de 27 horas;

3.299. Utilizar como base de elemento prático a solução implantada;

3.300. Utilizar laboratórios práticos virtuais e demonstrações para os casos de soluções ainda não implementadas ou não disponíveis;

3.301. Demonstrar funcionalidades da solução, a fim de capacitar analistas e técnicos que irão atuar na administração, gerenciamento e sustentação da solução;

3.302. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E USO DA SOLUÇÃO.

3.303. A CONTRATADA deverá oferecer treinamento do fabricante para a equipe responsável pela administração e uso da solução, englobando, no mínimo, as atividades de implementação, administração e utilização de todos os módulos da solução;

3.304. O treinamento deverá ser composto de parte teórica e parte prática (hands on) e apresentar conteúdo suficiente para que os profissionais designados pela

Pág. 25 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

CONTRATANTE sejam capacitados a realizar todas as atividades de administração, implementação e uso pleno da solução;

3.305. O treinamento deverá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE ou através de EAD (Ensino a Distância) com aulas ao vivo, desde que mantenham inalterados o cronograma e conteúdo do treinamento presencial;

3.306. Todas as despesas relativas ao treinamento, tais como: contratação, transporte, estadia e alimentação dos instrutores, material, bem como quaisquer outras inerentes à capacitação contratada, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

3.307. O serviço de treinamento deverá ser dimensionado para um grupo de até 10 alunos;

3.308. Deverá ser ministrado em horário comercial com Emissão de certificado e atendendo aos seguintes critérios:

3.309. Carga horária média de 27 horas;

3.310. Utilizar como base de elemento prático a solução implantada;

3.311. Utilizar laboratórios práticos virtuais e demonstrações para os casos de soluções ainda não implementadas ou não disponíveis;

3.312. Demonstrar funcionalidades da solução, a fim de capacitar analistas e técnicos que irão atuar na administração, gerenciamento e sustentação da solução.

3.313. A licitante deverá apresentar, juntamente com sua documentação de proposta e habilitação: catálogos, folder, manuais e demais documentos técnicos que comprovem a aderência da solução as especificações técnicas mínimas a serem indicadas no termo de referência.

4. **ASSINATURA DO CONTRATO**

4.1. Quando da assinatura do contrato, equipe técnica da contratada, pertencente ao quadro permanente do licitante, na forma da lei, que contenha, no mínimo, 01 ou mais consultores com as Certificações de DPO emitidas por Certificadoras Nacionais ou Internacionais abaixo relacionadas, podendo tais certificações serem cumulativas por profissionais. As certificações dos profissionais e seu vínculo deverão ser obrigatoriamente apresentados para fins de assinatura do contrato. Deverá listar o compromisso expresso da licitante listando as certificações abaixo indicadas:

a) Data Protection Officer

b) Privacy & Data Protection Practitioner

c) Secure Cloud Services

Pág. 26 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

d) Cloud Computing Foundation

e) IT Service Management based on ISO/IEC 20000

f) Information Security Management ISO/IEC 27001 Foudation

g) ISO/IEC 27001 Auditor Certificate

h) ISO/IEC 27701 Lead Implementer

i) Information Security Officer

j) BCS Foundation Certificate in Business Analysis

k) Ethical Hacking Foundation Certificate

l) Risk Manager Certificate

m) Cobit Foundation Certificate

n) ITIL v3 Certificate

4.2. No decorrer da execução do serviço, os profissionais de que trata este subitem poderão ser substituídos, por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que a substituição seja aprovada pela Contratante.

5. GARANTIA DE CONTRATAÇÃO

5.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

5.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

5.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

5.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

5.5. Subcontratação e Consórcio.

5.5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual e a participação de empresas reunidas em regime de consórcio, dado que se trata objeto no campo da segurança da informação, devendo haver o menor número possível de empresas atreladas aos serviços contratados, haja vista o risco relacionado a segurança da informação.

Pág. 27 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

6. **PRAZO DE ENTREGA**

6.1. O licenciamento da solução e seus serviços deverão ser prestados pelo prazo de 24 meses a contar da ativação das licenças no parque computacional.

6.2. Os serviços de Instalação, Configuração e ativação da solução deverão ocorrer em um prazo de até 20 dias após o recebimento da Ordem de Serviço.

6.3. Serviços de Treinamento terão sua execução e início a partir do segundo mês de contrato, considerando a ativação e estabilização da solução no ambiente da contratante.

6.4. A reunião inicial de alinhamento com a Contratada, deverá ocorrer em no máximo 5 (cinco) dias corridos, a partir da assinatura do instrumento contratual.

6.5. Entende-se por fornecimento do objeto a execução completa dos serviços e tarefas previstas.

6.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

6.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

6.8. Cronograma de Execução:

Item/ Serviços do objeto	**Prazo de execução (meses)**												
Item / Descrição dos Serviços	0	1	2	3	4	5	6	7	8	….	22	23	24
Emissão da Ordem de Início de Serviços													
Serviço técnico especializado de implantação													

Pág. 28 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

e estabilização da solução													
Licença de uso de solução baseada em software capaz de realizar a gestão, controle e adequação regulatória voltada a proteção de informações e dados													
Treinamento para uso da Solução													

6.9. O cronograma de execução dos serviços deverá ser dividido em etapas desde a fase inicial até a fase final, conforme consta no cronograma apresentado, sendo:

6.10. O início da execução contratual ocorrerá a partir da data de emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

6.11. Serviço técnico especializado de implantação e estabilização da solução: O serviço de instalação e configuração deverá ocorrer no primeiro mês de vigência do contrato.

6.12. Treinamento para uso da Solução: O serviço de treinamento deverá ocorrer a partir do segundo mês de vigência do contrato, sendo requisitado através de ordem de serviço específica

6.13. Licença de uso de software para gestão, controle e adequação à lei geral de proteção de dados: Os serviços deverão ocorrer do 01° ao 24° mês de vigência do contrato.

7. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

Pág. 29 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

7.2. O fornecedor será selecionado por meio da realização de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço global (Lote único), conforme devidamente justificado no estudo técnico preliminar desta contratação.

7.3. A licitante deverá apresentar, juntamente com sua documentação de proposta e habilitação: catálogos, folder, manuais e demais documentos técnicos que comprovem a aderência da solução as especificações técnicas mínimas a serem indicadas no termo de referência.

7.4. Caso o licitante não seja o fabricante das soluções ofertadas, deverá apresentar comprovação de que a LICITANTE possui autorização do fabricante para comercializar, instalar e prestar suporte no Brasil para a licença ofertada.

7.5. **QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR**

7.6. Para fins de sua qualificação será conforme edital.

7.7. **Qualificação Técnica**

7.8. A licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado ou documento identificado com CNPJ, que comprove experiência prévia na entrega ou licenciamento de solução de software destinada à gestão, controle e conformidade com a LGPD, ou solução equivalente quanto à finalidade essencial.

7.9. O atestado deve demonstrar parcelas de maior relevância que a licitante executou solução contendo, no mínimo:

a) Automatização de processos de tratamento de dados pessoais;

b) Cálculo de dosimetria conforme Resolução CD/ANPD nº 4/2023;

c) Auditoria de acordo com algum Tribunal de Contas de Estados brasileiros;

d) Auditorias de conformidade;

e) Mapeamento e registro do ciclo de vida dos dados pessoais;

f) Matriz de riscos compatível com metodologia da CGU;

g) Portal de privacidade do titular e gerenciamento de cookies conforme ANPD;

h) Emissão de AIPD/RIPD e notificações a autoridades, titulares, controladores e operadores.

7.10. A exigência é proporcional, necessária e não restritiva, pois limita-se às funcionalidades essenciais de soluções de conformidade com a LGPD, comumente atendidas por empresas atuantes no mercado especializado, preservando a competitividade do certame.

Pág. 30 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

7.11. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL (DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DO RESPONSÁVEL TÉCNICO):**

7.12. Dado o impacto do objeto no ambiente computacional e estratégico dessa administração, bem como as necessidades de parametrização, implementação, configuração e estabilização da solução, justifica-se a exigência de qualificação técnico profissional, necessária e suficiente para realização dos serviços.

7.13. Nesse sentido, a empresa licitante deverá apresentar, na etapa de habilitação, declaração expressa de disponibilidade, devendo indicar que disponibilizará, quando da assinatura do contrato, equipe técnica da contratada, pertencente ao quadro permanente do licitante, na forma da lei, que contenha, no mínimo, 01 ou mais consultores com as Certificações de DPO emitidas por Certificadoras Nacionais ou Internacionais relacionadas conforme item 4.1, podendo tais certificações serem cumulativas por profissionais.

8. DA VERIFICAÇÃO DE AMOSTRA DO OBJETO

8.1. Será realizada verificação da prova de conceito para averiguar se a Solução de TIC apresentada pela Licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as funcionalidades, procedimentos e critérios objetivos descritos no ANEXO I (Roteiro da Prova de Conceito) deste Termo de Referência. Destaca-se que dentre os mais de 370 itens que integram a especificação técnica da solução e seus serviços, para preservar a competitividade e isonomia do processo, o roteiro da POC, que integra o presente termo de referência, irá destacar apenas os requisitos técnicos considerados:

a) Requisitos passíveis de comprovação em um ambiente de testes (uma vez que dadas as características da solução, determinados requisitos e funcionalidades somente podem ser demonstradas ou comprovadas em um ambiente de produção após sua implementação integral no parque computacional; e
b) Requisitos considerados de maior relevância para garantir os objetivos do projeto. O roteiro descreve apenas os requisitos essenciais e de maior relevância para a contratação, não sendo exigido, na Prova de conceito, a comprovação integral das especificações, apenas os requisitos listados no roteiro que serão indicados de maneira objetiva, por esta razão a solução ofertada deverá atender integralmente aos requisitos técnicos indicados no roteiro, sob pena de desclassificação.

8.2. A licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar, no prazo de 10 (dez) dias após o certame licitatório, uma apresentação técnica do sistema de gerenciamento, sob pena de desclassificação. Durante a apresentação, a empresa deverá demonstrar a

Pág. 31 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

funcionalidade do sistema, no mínimo com as especificações do Checklist de validação de funcionalidades da PoC, de modo que a equipe técnica do SEMAE, os fiscais responsáveis e o gestor do contrato (podendo ser convocados, se necessário, outros servidores para avaliação complementar) possam verificar se o sistema opera em conformidade com as especificações exigidas.

8.3. O não cumprimento desta exigência acarretará a desclassificação da empresa do certame licitatório.

8.4. Todos os itens devem ter a comprovação por evidências das telas de apresentação;

8.5. Qualquer item não atendido no momento da apresentação, será dada como desclassificada, sem a necessidade de continuar a apresentação;

8.6. Havendo o aceite da proposta, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar a Prova de Conceito (PoC), cujo objetivo é comprovar, de forma prática, que o sistema ofertado atende aos requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência.

8.7. A data, horário e local para realização da PoC serão definidos e comunicados por mensagem no sistema, sendo facultada a presença dos demais interessados, incluindo os demais licitantes participantes do certame.

8.8. A Prova de Conceito poderá ser realizada na sede do SEMAE, Rua XV de Novembro, 2200 – Piracicaba/SP. A empresa assume total responsabilidade pela apresentação do sistema, incluindo todos os recursos, equipamentos e condições necessárias para a sua demonstração.

8.9. É facultada a prorrogação do prazo estabelecido, desde que haja solicitação fundamentada por meio do chat do sistema, apresentada antes do término do prazo fixado para realização da PoC. A análise e aceitação do pedido caberá exclusivamente ao SEMAE.

8.10. Durante a apresentação, deverão ser comprovadas as funcionalidades mínimas exigidas, por meio de evidências visuais (telas do sistema em tempo real), conforme checklist, sendo vedada a apresentação de vídeos gravados ou material simulado.

8.11. Todos os itens do checklist devem ser apresentados e validados com a exibição do sistema em funcionamento. Qualquer item não atendido, ainda que parcialmente, implicará na desclassificação imediata da licitante, sem a necessidade de prosseguimento da apresentação.

8.12. Os resultados da avaliação da PoC serão formalizados em Ata própria e divulgados por mensagem no sistema.

Pág. 32 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

8.13. O não comparecimento ou atraso injustificado na data da PoC, bem como a apresentação de sistema que não atenda às especificações previstas neste Termo de Referência, acarretará a desclassificação da proposta.

8.14. Em caso de desclassificação da primeira colocada, será convocada a segunda classificada para a realização da PoC, seguindo-se o mesmo procedimento, até que se identifique proposta que atenda integralmente às especificações técnicas exigidas.

8.15. Os interessados deverão disponibilizar, sem ônus à Administração, todos os recursos necessários à realização da PoC, incluindo os manuais, guias operacionais e/ou outros documentos técnicos em língua portuguesa, que possibilitem o correto manuseio e avaliação do sistema.

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.5. **Preposto**

9.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

9.7. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

9.8. **Reunião Inicial**

9.9. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos

Pág. 33 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.10. A reunião será realizada e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

9.11. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

9.12. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

9.13. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

9.14. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

9.15. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.16. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

9.17. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n.º 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.18. As comunicações entre o contratante e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.19. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

9.20. As comunicações entre o contratante e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.21. O fiscal de contrato poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Pág. 34 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

9.22. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput e Instrução Normativa nº. 05 e 18, ambos de 2023).

9.23. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do objeto, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato e neste termo de referência, de modo a assegurar os melhores resultados para a Autarquia.

9.24. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, conforme previsto no § 1º, do art. 117, da Lei nº. 14.133, de 2021.

9.25. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do objeto, determinando prazo para a correção.

9.26. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

9.27. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do objeto nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

9.28. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a previsão de término da vigência do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva, à prorrogação contratual ou a realização de nova licitação, conforme o caso.

9.29. O fiscal administrativo do contrato, quando designado, ou o gestor do contrato, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.30. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato, se designado, atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

9.31. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da autorização de fornecimento, nota de empenho ou contrato, conforme o caso, do registro de

Pág. 35 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Autarquia.

9.32. O fiscal administrativo, se designado, ou o gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa.

9.33. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

9.34. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando for o caso, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

9.35. O gestor do contrato tomará providências para solicitar autorização para a instauração de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, nos termos da Instrução Normativa nº. 18, de 2023.

9.36. O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Autarquia.

10. RECEBIMENTO DO OBJETO

10.1. O objeto será recebido provisoriamente em até 5 (cinco) dias corridos, de forma sumária, no ato da entrega (ativação das licenças e execução dos serviços), acompanhado da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

10.2. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Pág. 36 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

10.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 07 (sete) dias, a contar do último recebimento provisório, após a verificação da ativação das licenças e execução dos serviços e consequente aceitação mediante termo detalhado.

10.4. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

10.5. *Conferência das licenças ativas e serviços executados*

10.6. *Estabilização da solução no parque computacional da contratante*

10.7. *Relatórios com a realização dos serviços de instalação e manutenção*

10.8. *Relatórios com a realização dos serviços de treinamento*

11. VALOR DA CONTRATAÇÃO DA JUSTIFICATIVA DO VALOR A SER CONTRATADO

11.1. O valor estimado para a presente licitação é de R$ 2.471.899,08.

12. DA DENOMINAÇÃO UTILIZADA NO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. A denominação utilizada neste Termo de Referência, teve como objetivo servir apenas como parâmetro, podendo as empresas apresentarem diferentes titularidades, desde que atendam as funcionalidades mínimas constantes neste Termo de Referência.

13. PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

13.1. O pagamento das licenças será efetuado em parcelas mensais de igual valor, a partir da emissão do “Termo de aceite de instalação e configuração”, pela CONTRATANTE.

13.2. O pagamento pelos serviços de implementação e de treinamento será efetuado integralmente, em parcela única, após a conclusão dos respectivos serviços pela CONTRATADA, mediante a emissão e assinatura do Termo de Aceite e Entrega.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento desta Autarquia.

Pág. 37 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

15. **ÁREA TÉCNICA – GESTOR DO CONTRATO**

15.1. Nome: Douglas Sarti Toledo
15.2. Contato: 19 3403-9652
15.3. E-mail: dstoledo@semaepiracicaba.sp.gov.br
15.4. Nome: Carolina Souza Lopes
15.5. Contato: 19 3403-9611 – ramal 9708
15.6. E-mail: cslopes@semaepiracicaba.sp.gov.br

16. **ÁREA TÉCNICA – FISCAL DO CONTRATO**

16.1. Nome: Rodrigo Luis de Mello
16.2. Contato: 19 3403-9686
16.3. E-mail: rmello@semaepiracicaba.sp.gov.br
16.4. Nome: Viviane Cristina Canetto
16.5. Contato: 19 3403-9657
16.6. E-mail: vcanetto@semaepiracicaba.sp.gov.br

Pág. 38 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

ANEXO I (Roteiro da Prova de Conceito)

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE (SIM/NÃO)	OBSERVAÇÃO
1.	Deverá demonstrar acesso à solução através de autenticação por usuário e senha com duplo fator de autenticação		
2.	Deverá demonstrar capacidade de integração com AD (Active Directory) e E-mail (Office 365 e Gmail)		
3.	Deverá demonstrar princípios de mínimo privilégio, permitindo criação de perfis segregados na solução		
4.	Deverá demonstrar capacidade de criação de relatórios customizados		
5.	Deverá demonstrar a disponibilidade de um assistente virtual para dúvidas referente à LGPD		
6.	**Gestão de Programa**		
6.1.	Deverá demonstrar indicador de acompanhamento online da execução do projeto de adequação		
6.2.	Deverá permitir a impressão de report book detalhado da situação atual do programa		
6.3.	Deverá demonstrar a possibilidade de cadastro de multi-controladores		
7.	**Mapeamento de dados**		
7.1.	Deverá demonstrar funcionalidade para mapeamento de dados		
7.2.	Deverá demonstrar capacidade de importar mapeamento de dados através de documentos XLS		
7.3.	Deverá demonstrar capacidade de criar um mapeamento de dados diretamente na solução		
7.4.	Deverá demonstrar capacidade de pesquisa de dados em um ou mais mapeamentos		
7.5.	Deverá demonstrar vinculação de finalidade × base legal		
7.6.	Deverá demonstrar vinculação de finalidade × base legal (arts. 7/11/23) por atividade e ponto de coleta.		
7.7.	Deverá demonstrar versionamento, aprovação e responsáveis (controlador/operador/encarregado) por mapeamento registrado		
7.8.	Deverá demonstrar como a solução pode tratar sinalização de dados de crianças/adolescentes		

Pág. 39 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

8.	**Gerenciamento de riscos**		
8.1.	Deverá demonstrar capacidade de criar matrizes de risco diretamente na solução		
8.2.	Deverá demonstrar Avaliação de Impacto a Proteção de Dados		
8.3.	Deverá demonstrar gerenciamento de consentimentos		
8.4.	Deverá demonstrar a capacidade de inserção manual		
8.5.	Deverá demonstrar a capacidade de inserção automática		
8.6.	Deverá demonstrar registro de riscos com probabilidade × impacto e vínculo a controles e planos de ação.		
8.7.	Deverá demonstrar se os modelos de RIPD estão alinhados às orientações ANPD		
8.8.	Deverá demonstrar como integrar Privacy by Design ao SDLC (revisões em mudanças/projetos e checklists).		
8.9.	Deverá demonstrar pontuação automática de risco por tratamento e recomendações de mitigação.		
8.10.	Deverá demonstrar revisões periódicas (governança) e relatórios executivos para management review (PIMS).		
8.11.	Deverá demonstrar dashboard específico para gestão de consentimento		
9.	**Portal de Privacidade**		
9.1.	Deverá demonstrar a existência de um portal para acesso dos titulares especificamente para solicitações		
9.2.	Deverá demonstrar que uma nova solicitação do titular é controlada com prazo de atendimento e resposta		
9.3.	Deverá apresentar a evidência do atendimento, o log de registro com histórico e rastreabilidade		
9.4.	Deverá demonstrar revogação de consentimento e cessação de tratamentos decorrentes		
10.	**Portal de Denúncia**		
10.1.	Deverá demonstrar a existência de um portal para acesso dos titulares especificamente para denúncias		
10.2.	Deverá demonstrar que uma nova solicitação de denúncia é controlada com prazo de atendimento e resposta		

Pág. 40 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

10.3.	Deverá apresentar a evidência do atendimento, o log de registro com histórico e rastreabilidade		
10.4.	Deverá demonstrar dashboard específico para gestão de solicitações de titulares		
11.	**Gerenciamento de cookies**		
11.1.	Deverá demonstrar o cadastro de sites para gestão de cookies		
11.2.	Deverá apresentar o log de registro dos cookies, com histórico e rastreabilidade		
11.3.	Deverá demonstrar registro de consentimento (data/hora, IP, user-agent) e revogação.		
11.4.	Deverá demonstrar capacidade de construir e customizar banner de aviso de consentimento de cookies a ser utilizado no portal http		
11.5.	Deverá demonstrar a criação de um código fonte específico para a gestão de cookies que deverá ser inserido no portal http		
11.6.	Deverá demonstrar banner com aceitar/recusar em igual destaque, granularidade por categoria e preferências.		
11.7.	Deverá demonstrar política de cookies dinâmica e bloqueio prévio até consentimento (quando aplicável).		
12.	**BPM**		
12.1.	Deverá demonstrar a capacidade de criar um processo BPM do zero diretamente na solução		
12.2.	Deverá demonstrar capacidade de automatizar processos à partir de diagramas BPMN desenhados na solução.		
12.3.	Deverá demonstrar capacidade de criar um processo BMP para atendimento de solicitações de Titulares de Dados		
13.	**Incidentes de segurança**		
13.1.	Deverá demonstrar capacidade para registro de incidentes de segurança sem violação de dados pessoais		
13.2.	Deverá demonstrar capacidade para registro de incidentes de segurança com violação de dados pessoais sem alto risco ou dano relevante		
13.3.	Deverá demonstrar capacidade para registro de incidentes de segurança com violação de dados pessoais com alto risco ou dano relevante		

Pág. 41 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

13.4.	Deverá demonstrar relatório para encaminhar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados nos moldes do Formulário de Comunicação de Incidente de Segurança com Dados Pessoais com controle de prazos		
13.5.	Deverá demonstrar o gerenciamento de todas as notificações encaminhadas à Autoridade		
13.6.	Deverá demonstrar o gerenciamento de todas as notificações encaminhadas ao Titular		
13.7.	Deverá demonstrar gestão de notificações a titulares (conteúdo, meios, prazos e comprovação de envio)		
14.	**Gestão Eletrônica de Documento**		
14.1.	Deverá demonstrar repositório para documentação obrigatória		
14.2.	Deverá demonstrar estrutura de criação e revisão dos documentos armazenados		
14.3.	Gestão de termos de entrega e aceite de documentos		
14.4.	Deverá demonstrar a capacidade de enviar termos de entrega através de e-mail		
14.5.	Deverá demonstrar controle e rastreabilidade para aceites pendentes		
14.6.	Deverá demonstrar gestão de acordos de tratamento (DPA) com anexos e papéis		
15.	**Modelos de avaliação e relatório de Impactos**		
15.1.	Deverá demonstrar capacidade de análise do ciclo de vida dos dados		
15.2.	Deverá demonstrar capacidade de análise da necessidade e proporcionalidade do tratamento dos dados		
15.3.	Deverá demonstrar o processo de identificação e gestão de riscos vinculados		
15.4.	Deverá demonstrar dashboard específico para riscos identificados		
15.5.	Deverá demonstrar dashboard específico para riscos identificados por área		
15.6.	Deverá demonstrar dashboard específico para planos de ação de mitigação de riscos		
16.	**Manutenção da conformidade**		

Pág. 42 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

16.1.	Deverá demonstrar capacidade de criar e gerir a governança continuada da conformidade		
16.2.	Deverá demonstrar possibilidade de agendar periodicidade das tarefas de governança		
16.3.	Deverá demonstrar como registrar lições aprendidas e ações corretivas vinculadas a políticas/controles.		
17.	**Gerenciamento de contratos**		
17.1.	Deverá demonstrar o cadastro de contratos para gestão de aditivo de cláusulas de observância para LGPD		
17.2.	Deverá demonstrar a capacidade de controlar data de assinatura, vencimento, aditivo e reajustes do contrato cadastrado		
17.3.	Deverá demonstrar Dashboard específico sobre o processo de aditivo quanto as cláusulas de observância da LGPD		
18.	**Dosimetria**		
18.1.	Deverá demonstrar funcionalidade de dosimetria antecipada para infrações mapeadas no projeto		
18.2.	Deverá demonstrar base de cálculo de acordo com resolução CD/ANPD N° 4		
19.	**Auditoria**		
19.1.	Deverá demonstrar o cadastro customizado de um processo de auditoria de fornecedor		
19.2.	Deverá demonstrar o cadastro customizado de um processo de auditoria de qualquer natureza		
19.3.	Deverá demonstrar que possui modelo de auditoria com base em metodologia de sistema de gestão de segurança da informação.		
19.4.	Deverá demonstrar que possui modelo de auditoria com base em metodologia de gestão da privacidade da informação.		
19.5.	Deverá demonstrar que possui modelo de auditoria com baseado um conjunto estruturado de controles de segurança cibernética.		
19.6.	Deverá demonstrar dashboard com evolução de maturidade com base em auditorias executadas		
19.7.	Deverá demonstrar capacidade de exportação de evidências registradas para possível auditoria e/ou fiscalização		

Pág. 43 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

19.8.	Deverá demonstrar capacidade de criação de registros da coleta do consentimento, com armazenamento de logs detalhados.		
19.9.	Deverá demonstrar logs sem permissionamento de alteração		
20.	**Serviço de atendimento operacional ao licenciamento.**		
20.1.	Relatório de análises de proteção de dados e privacidade, de acordo com os artigos 5º, XVII, 10, §3º e 32 da LGPD;		
20.2.	Manual de leis de privacidade, de acordo com o artigo 50, I, alíneas “a” e “d”, LGPD;		
20.3.	Relatório de auditoria de dados pessoais, de acordo com o artigo 50, § 1º e § 2º, I, h, LGPD;		
20.4.	Sistema de fluxo de dados, de acordo com o artigo 50, §2º da LGPD;		
20.5.	Inventário de dados pessoais, de acordo com o artigo 50 §2° da LGPD;		
20.6.	Política de proteção de dados, de acordo com o artigo 50, I alíneas “a”, “b”, “d” e “f” da LGPD;		
20.7.	Plano de treinamento em privacidade de acordo com artigo 50 da LGPD;		
20.8.	Programa de proteção de dados e privacidade de acordo com o artigo 50, § 2º, I, LGPD;		
20.9.	Relatório e listagem das aquisições e materiais necessários para proteção dos dados, conforme artigo 165 da Constituição Federal e artigo 50, §2º da LGPD;		
20.10.	Planos de implementação de ações de proteção de dados e privacidade, de acordo com o artigo 50, I da LGPD;		
20.11.	Programa de Proteção de Dados e Privacidade atualizado de acordo com artigo 50 da LGPD;		
20.12.	Controles de governança de dados atualizados de acordo com artigo 50, § 2º, I, “b”, LGPD;		
20.13.	Anúncio da nomeação do DPO/Encarregado de acordo com os artigos 5º, VIII, 23, III, e 41, §1º da LGPD;		
20.14.	Comunicações relativas a todas as questões relacionadas a Proteção de Dados e Privacidade de acordo com o artigo 50, §2º, I, “a” da LGPD;		

Pág. 44 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

20.15.	Garantias da Rede dos Agentes de Tratamento com medidas de Proteção de Dados e Privacidade de acordo com os artigos 6º, VII e VIII, 47 e 49 da LGPD;		
20.16.	Papel de Proteção de Dados e Privacidade nas descrições de trabalho, de acordo com o artigo 41, §2º da LGPD, artigo 29 do Decreto-lei n. 5.452/1943(CLT) e art. 593 da Lei n. 10.406/2002 (Código Civil);		
20.17.	Plano de treinamento, comunicação e conscientização de privacidade atualizado, conforme artigo 50 da LGPD;		
20.18.	Sistemas e processamentos automatizados com medidas para Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com os artigos 20, 47 e 49 da LGPD;		
20.19.	Sistema de classificação de dados pessoais, de acordo com o artigo 49 e alínea f, do inciso I, do artigo 50 da LGPD;		
20.20.	Procedimento para aprovar o tratamento, de acordo com artigo 50, § 2º, I, “a” da LGPD;		
20.21.	Documento de registro de bancos de dados de dados pessoais, de acordo com Art. 50, §2º, I, “b” da LGPD;		
20.22.	Sistema de transferência internacional de dados, de acordo com artigos 33 e 50, §2º, I, “b” da LGPD;		
20.23.	Atividades de integração de Proteção de Dados e Privacidade concluída, de acordo com alínea “f”, do inciso I, do artigo 50 da LGPD;		
20.24.	Atividades de treinamento de Proteção de Dados e Privacidade concluídas, de acordo com 50 da LGPD;		
20.25.	Controles de segurança de dados implementados, de acordo com artigo 50, §2º, I, “b” da LGPD;		
20.26.	Estratégia de Proteção de Dados e Privacidade atualizada, de acordo com artigo 50 da LGPD;		
20.27.	Política de proteção de dados, de acordo com artigo art. 50, §2º, I, “a”, LGPD;		
20.28.	Procedimentos para manter avisos de privacidade de dados, de acordo com artigos 5º, VI, 9º, §1º, 10, §2º, e 23, I da LGPD;		
20.29.	Plano para tratar solicitações, reclamações e retificação, de acordo com artigos 5º, VI, 9º, §1º, 10, §2º e 23º, I da LGPD;		

Pág. 45 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRA Nº 2438 - DFD - 812

20.30.	Processo de avaliação de riscos de Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com o parágrafo único do artigo 38 e artigos 5º, XVII e 50 da LGPD;		
20.31.	Plano de gerenciamento de riscos de terceiros, de acordo com parágrafo único do artigo 38 e artigos 5º, XVII e 50 da LGPD;		
20.32.	Relatório Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com artigos 32 e 38 da LGPD;		
20.33.	Documentação de privacidade de dados de acordo com artigos 5º, X e 50, II da LGPD;		
20.34.	Plano de resposta à violação de privacidade de dados, de acordo com artigo 50, § 2º, “g” da LGPD;		
20.35.	Relatório de auditoria interna de Proteção de Dados e Privacidade de acordo com artigos 20, §2º, 55-J, incisos IV e XVI da LGPD; artigo 2º, XVI do Decreto n° 10.474/2020; artigos 33, §2º, 70, 71, 72, §1º, 74, §2º, e 161, parágrafo único, da Constituição Federal;		
20.36.	Relatório de auditoria externa Proteção de Dados e Privacidade, de acordo com artigos 20, §2º, 55-J, incisos IV e XVI da LGPD; art. 2º, XVI do Decreto n° 10.474/2020;		
20.37.	Relatórios de avaliação desestruturados, de acordo com artigo 50, §2º, I da LGPD;		
20.38.	Relatório de autoavaliação de privacidade, de acordo com artigo 50, §2º, I da LGPD;		
20.39.	Relatório comparativo de privacidade com outras entidades similares à do controlador, de acordo com artigo 50 da LGPD;		
20.40.	Relatório de avaliação de impacto sobre proteção de dado, de acordo com o parágrafo único do artigo 38, artigos 5º, XVII e 50 da LGPD;		
20.41.	Relatório de riscos de privacidade e proteção de dados resolvido, de acordo com parágrafo único do artigo 38 e artigos 5º, XVII, e 50 da LGPD;		
20.42.	Análise de riscos de privacidade e proteção de dados e relatório de resultados, de acordo com parágrafo único do art. 38 e artigos 5º, XVII, e 50, §2º, I da LGPD;		
20.43.	Relatório de monitoramento de leis de privacidade, de acordo com artigo 50 § 2º, h da LGPD;		

Pág. 46 de 46 - Documento assinado digitalmente por ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA.
Para conferência, acesse o site https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo SEMAE 2025/018920 e o código NBM7F9E2.

Peça do processo/documento SEMAE 2025/018920, materializada por: R.L.S em 08/04/2026 16:05 CPF: ***.966.758-**

Assinaturas do documento

"Anexo II_Termo de Referência_Revisado"

Código para verificação: **NBM7F9E2**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

ERIKA GIOVANETTI DE BARROS OLIVEIRA (CPF: ***.619.718-**) em 06/04/2026 às 17:11:05 (GMT-03:00)
Emitido por: "SolarBPM", emitido em 16/07/2025 - 16:13:32 e válido até 16/07/2028 - 16:13:32.
(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos e informe o processo **SEMAE 2025/018920** e o código **NBM7F9E2** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.