

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CRM - Gestão de Relacionamento com o Cliente

1. Do Objeto

Constitui objeto do presente, a contratação de serviços especializados para fornecimento de Solução de CRM para Central de Atendimento aos participantes da PREVCOM.

2. Da Justificativa da Contratação

2.1. A presente contratação visa:

- a) Obter um modelo de Gestão de Relacionamento com Cliente que facilite a relação entre a PREVCOM e seus participantes através de ferramentas de atendimento integradas (WebChat , E-mail, URA, ERP,...).

3. Da Apresentação da Proposta

A Proposta deverá estar devidamente identificada com nome ou Razão Social e conter as seguintes informações:

- a) especificação de preço unitário de cada serviço, em moeda corrente do país;
- b) preço total, em moeda corrente do país; e

Na Proposta apresentada, assim como nos seus anexos, deverão constar a data e assinatura na última folha, bem como rubrica nas demais folhas.

A validade da proposta não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias, contados da data da sua entrega.

4. Solução de CRM para Central de Atendimento

A EMPRESA, deverá fornecer a solução de CRM com as seguintes funcionalidades:

4.1. Tela de Registro de Atendimento Integrada (Tela Cockpit)

A solução de CRM será utilizada como ferramenta para registro de interações dos participantes/clientes da PREVCOM;

A solução de CRM deverá se integrar a solução de Solução de Atendimento CTI e ao Sistema CORPORATIVO da PREVCOM, funcionalidade de WebChat e E-mail, através de plugins e consultas a dados via Webservice:

- I. Solução de Atendimento CTI – A integração com a solução de atendimento CTI deverá ocorrer a fim identificar ou receber o dado de identificação do participante/cliente PREVCOM (RG, CPF ou matrícula), digitado no sistema de URA, para que as demais operações da solução de CRM sejam realizadas;
- II. Sistema Corporativo – À partir da captura de dados da solução de Atendimento CTI do participante/cliente da PREVCOM, uma consulta deverá ser realizada ao Webservice do sistema corporativo da PREVCOM para preenchimento inicial na tela de registro de atendimento da solução de CRM. Esta tela de registro deverá ser preenchida/abastecida com dados básicos do participante/cliente PREVCOM, para auxiliar no atendimento telefônico;
- III. WebChat – A Funcionalidade de WebChat deverá estar integrada a tela de registro (cockpit) sendo necessário o fluxo de identificação do participante/cliente por meio de consultas ao Webservice do sistema corporativo da PREVCOM;
- IV. Funcionalidade de E-mail - A Funcionalidade de E-mail deverá estar integrada a tela de registro (cockpit) sendo necessário o fluxo de identificação do participante/cliente por meio de consultas ao Webservice do sistema corporativo da PREVCOM;

Não sendo possível a identificação do participante/cliente PREVCOM via URA, a solução de CRM deverá realizar uma consulta via Webservice ao sistema corporativo da PREVCOM para identificação do participante/cliente PREVCOM.

A tela de registro de atendimento (cockpit), deverá exibir, o histórico de interações do cliente/participante realizadas por meio de e-mail, chat ou telefone, sendo possível a navegação e consulta do conteúdo dos atendimentos anteriores;

Para cada nova interação por e-mail, chat ou atendimento telefônico, a solução de CRM deverá gerar um número Protocolo de Atendimento.

A tela de atendimento (cockpit) deverá possuir a função de classificação de atendimento. A tabulação dos tipos de atendimento deve ser de fácil gerenciamento e integrado a funcionalidade de Fluxo de Trabalho (workflow).

4.2. Funcionalidade de atendimento por EMAIL

A solução de CRM deverá oferecer a funcionalidade de atendimento via EMAIL através de formulário de Email a ser integrado/implementado no site da PREVCOM.

Um formulário de atendimento será desenvolvido e disponibilizado pela PREVCOM. A tela de interação/atendimento do agente deverá estar embarcada/integrada na tela de registro da Solução de CRM e deverá seguir o fluxo de atendimento padrão. No início da interação, por meio do formulário de e-mail, o participante/cliente será identificado por meio de RG, CPF ou matrícula,

A funcionalidade de atendimento por EMAIL deverá permitir a distribuição automática e inteligente de E-mails, entre os agentes disponíveis.

As configurações de portas (smtp, pop, imap), roteamentos de DNS, provedores de hospedagem e gerenciamento de domínios são de responsabilidade da PREVCOM, cabendo a contratada apenas a responsabilidade de integração das caixas de e-mail e configurações para integração à da solução de CRM, conforme **item 4.1. subitem IV** deste termo de referência.

4.3. Funcionalidade de WebChat

A solução de CRM deverá oferecer a funcionalidade de atendimento via WebChat e o

Plugin de atendimento será integrado/implementado no site da PREVCOM.

A tela de interação/atendimento do agente deverá estar embarcada/integrada na tela de registro da Solução de CRM e deverá seguir o fluxo de atendimento padrão. No início das interação de chat, o participante/cliente deverá ser identificado por meio de RG, CPF ou matrícula, através de consultas ao WebService do sistema corporativo da PREVCOM de acordo com o item **4.1. subitem III** deste termo de referência.

Deverá permitir o atendimento de até 10 (dez) participantes/clientes simultaneamente, e fila de espera de até 10 participantes/clientes;

A funcionalidade de WebChat deverá permitir a distribuição automática e inteligente de chamadas de atendimento de chat, entre os agentes disponíveis.

4.4. Funcionalidade de WORKFLOW

A solução deve possuir a funcionalidade de automação do fluxo de trabalho (workflow), permitindo interação dos demais departamentos/setores de Back Office da PREVCOM.

Deve possuir uma interface gráfica simples que permita que a própria área de negócios, sem conhecimentos de programação, editar e configurar workflows condicionais, configuração de atividades e definição de SLA.

Deve permitir a definição de tempo de resolução (SLA) por área ou responsável e que sejam criados tempos distintos para os processos e para os estágios vinculados as áreas de resolução.

4.5. Implantação, Suporte Técnico e Backup

A implantação deverá ocorrer no prazo máximo de 20 dias úteis, sendo iniciada em até 10 dias após a assinatura do contrato, e realizada de segunda a sexta-feira das 09:00 as 17:00. A fase de implantação será encerrada após a homologação da solução e da finalização de treinamentos presencial ou online.

O suporte técnico da solução deverá ocorrer de segunda a sexta-feira das 09:00 as 17:00 e realizado por profissionais devidamente capacitados por meio de atendimento telefônico, remoto ou presencial, de acordo com os seguintes critérios:

- I- Esclarecimento de dúvidas – atendimento Imediato;
- II- Falha de Software/hardware que resulte em indisponibilidade parcial da Central de Atendimento – resolução em até 2 dias;
- III- Falha de Software/hardware que resulte em indisponibilidade total da Central de Atendimento – resolução em até 1 dia;

A manutenção da Solução poderá ser realizada através de conexão via VPN, sendo este acesso exclusivo para finalidade de manutenção. Todo acesso deverá ser realizado com autorização da área de TI da PREVCOM, previamente agendado e autorizado, sendo passível de monitoração;

A solução e demais funcionalidades, deverá possuir, internamente ou em nuvem, um mecanismo de backup diário, permitindo sua restauração em caso de falha.

Será de responsabilidade da CONTRATADA os procedimentos necessários para instalação, manutenção, backup ou restauração da solução bem como dos servidores físicos/virtuais que compõem a solução.

A CONTRATADA deverá orientar a Equipe de TI da PREVCOM para prover as condições necessárias de infraestrutura de Rede para funcionamento adequado da solução;

4.6. Treinamento

A CONTRATADA deverá realizar treinamento presencial ou online para todos os recursos e funcionalidades da solução. O Treinamento deverá abranger os profissionais de atendimento, supervisores e Técnicos de TI da PREVCOM.

5. Das obrigações e responsabilidades das partes

5.1. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Manter a integridade e sigilo das informações que lhe forem disponibilizadas, durante toda a execução dos serviços e após o seu término;
- b) Admitir, manter e dirigir profissionais adequados e capacitados, em todos os níveis de trabalho, correndo por sua conta exclusiva o recolhimento de todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, administrativa e civil relacionados a tais profissionais;
- c) Reparar e ou refazer sob o seu exclusivo ônus quaisquer serviços que forem executados em desacordo com as especificações;
- d) Indicar representante que será o responsável técnico pelos serviços contratados;

5.2. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Fornecer, nos prazos combinados, todas as informações, dados e documentos necessários para a realização dos trabalhos, no padrão definido pela CONTRATADA;
- b) Designar um servidor para acompanhar a equipe de profissionais da CONTRATADA, a fim de fornecer os dados para a efetiva obtenção dos resultados previstos;
- c) Manter funcionários à disposição para esclarecimentos, promovendo as orientações com abertura e transparência sobre o detalhamento das rotinas operacionais existentes;
- d) Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências e prestar-lhes as informações pertinentes e necessárias à execução dos serviços;

6. Do Acompanhamento dos trabalhos

O acompanhamento dos trabalhos será realizado pelos fiscais indicados pela Fundação.

7. Dos Valores das Propostas:

Os valores propostos devem contemplar todas as despesas atinentes à prestação de serviços, tais como, mas não se limitando a, despesas de viagem, despachante, cópias, impressões de grande volume, autenticações, correios, publicações, certidões e taxas de atos notariais, bem como despesas relativas à mão-de-obra e respectivos encargos

sociais, previdenciários e trabalhistas e todos os tributos incidentes na prestação dos serviços, de acordo com as tabelas abaixo:

Planilha 1

item	Serviço	Valor Unitário	Qtde Durante contrato	Valor total
1	Implantação de Solução de CRM		1	
2	Integração de CRM com Sistema PREVCOM		1	
	Total			

Planilha 2

1	Licença de uso CRM, Email e Chat				
2	Licença de uso Workflow		10		
3	Suporte Técnico e Backup		1		
	Total				

item	Serviço	Valor Unitário	Qtde Durante contrato	Valor total
1	Licença Usuário TACTIUM OMNI WHATSAPP CLOUD		8	
2	Integração de CRM com Sistema PREVCOM		1	
	Total			

item	Serviço	Valor Unitário	Qtde de horas	Valor total
1	Serviços de implantação e treinamento Tactium		26	
	Total			

Valor Total da Contratação ----- Total Planilha 1 + Total Planilha 2

8. Aferição/Atestação e Condições De Pagamentos

A aferição/atestação dos serviços dar-se á execução de cada serviço, acompanhado de relatório objetivo das atividades desenvolvidas. Os pagamentos dos serviços serão efetuados, 30 dias da data da apresentação /protocolo da Nota Fiscal/Fatura, quando a documentação exigida estiver em conformidade.

9. Da Privacidade e Segurança de Dados

- a) A contratada deve se comprometer com os aspectos de privacidade de dados pessoais, onde toda operação realizada por meio solução de CRM, como as que se referem a coleta, produção recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, devem estar de acordo as Políticas de Privacidade e Segurança da

1	Licença de uso CRM, Email e Chat		10		
2	Licença de uso Workflow		10		
3	Suporte Técnico e Backup		1		
	Total				

PREVCOM.

- b) Ao término do contrato, os dados existentes (inclusive dados pessoais de participantes, usuários, colaboradores ou funcionários da PREVCOM) devem ser entregues estruturados e com a modelagem adequada, preferencialmente em formato de backup compatível com Microsoft SQL Server 2014 ou superior. As mídias de armazenamento que contenham dados pessoais de participantes da PREVCOM, deverão ser destruídas ou inutilizadas, a fim de evitar a recuperação, reutilização e violação de dados pessoais.
- c) Após as transferências de dados, seja por motivo de encerramento de contrato ou por motivo de restauração de backup de servidor, todos os dados referentes a massa de dados e de backup devem ser excluídos.
- d) Os dados são de uso exclusivo da PREVCOM portanto, é vedado a CONTRATADA realizar ou manter cópia de dados pessoais de participantes, usuários, colaboradores ou funcionários da PREVCOM sem expressa autorização;

10. Do prazo da Contratação e Reajustamento do Preço:

O prazo para a presente contratação é de 12 meses, prorrogáveis até o limite legal.

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO PARA CALL CENTER

1. Do Objeto

Constitui objeto do presente, a contratação de serviços especializados para fornecimento de Solução de Atendimento de Call Center com Tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) para atendimento aos participantes da PREVCOM.

2. Da Justificativa da Contratação

2.1. A presente contratação visa:

- a) Possibilitar a PREVCOM realizar atendimento aos participantes por telefone de forma produtiva e otimizada restando até 20 (vinte) ligações, divididas entre atendentes, fila de espera e URA;

3. Da Apresentação da Proposta

A Proposta deverá conter as seguintes informações:

- a) especificação de preço unitário de cada serviço, em moeda corrente do país;
- b) preço total, em moeda corrente do país; e

A validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data da sua entrega.

4. Solução de Atendimento para Call Center com Tecnologia CTI

A Solução deve possuir as seguintes funcionalidades:

4.1. Software de Atendimento

A CONTRADADA deverá fornecer, instalar e configurar o Software de Atendimento (Servidor de Aplicação) com tecnologia CTI dentro do ambiente computacional da SP-PREVCOM, instalação on-site em hardware disponibilizado pela CONTRATADA.

O ambiente computacional da SP-PREVCOM (DataCenter) possui os requisitos necessários para receber até dois servidores físicos tipo lâmina para rack 19 utilizando até 4U's. A Sala de servidores possui controle de acesso, ambiente devidamente climatizado, nobreak para controle de quedas de energia e gerenciamento NOC.

O Solução de Atendimento deverá ser conectada ao PABX Físico Modelo ASTRA via SIP. O sistema atual de telefonia da SP-PREVCOM E1 e PABX ASTRA possui capacidade para 30 canais simultâneos.

A Solução de Atendimento deverá ser configurada para funcionar com 15 canais simultâneos, que serão exclusivos para Central de Atendimento SP-PREVCOM, de acordo as especificações abaixo:

- I. Permitir até 05 ligações para navegação nas opções da URA;
- II. Permitir até 05 ligações aguardando em fila de espera;
- III. Permitir até 10 posições de atendimento (PA's) em atendimento simultâneo.

Deverá permitir o roteamento de ligações para uma PA específica, a partir de parâmetros pré-definidos na URA.

A solução deverá disponibilizar até 5 tipos de músicas de para fila de espera de atendimento e permitir a inclusão de músicas personalizadas disponibilizadas pela SP-PREVCOM;

As chamadas receptivas devem ser encaminhadas, por meio de recurso DAC (Distribuidor Automática de Chamadas) de forma proporcional, para os agentes disponíveis sem a necessidade de intervenção.

4.2. Funcionalidade de URA

A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar a funcionalidade de URA para Central de Atendimento dentro do ambiente computacional da SP-PREVCOM, instalação on-site em hardware disponibilizado pela CONTRATADA.

A funcionalidade de URA deverá permitir a navegação no menu de opções por meio de digitação ou por reconhecimento de voz restrito, onde a URA solicita ao cliente um algarismo (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, meia, 7...) ou uma resposta (sim ou não) ao invés do cliente digitar no telefone.

A URA deverá ter a funcionalidade de resposta em linguagem natural, transformar a resposta gerada em texto para áudio, recurso de TTS (Text to Speech), ou árvore de atendimento em voz natural com a opção de gerar/gravar a árvore de atendimento através de um locutor externo.

A URA deverá possuir o recurso de Callback para identificar e capturar o número dos clientes e informar que irá entrar em contato assim que possuir atendentes disponíveis. A ligação será encerrada e a URA retornará ao cliente, posteriormente, quando o fluxo permitir;

Deverá permitir a reprodução personalizada de Menu de atendimento de URA (árvore de atendimento) para determinados perfis de cliente, previamente identificados;

4.3. Integração de URA com sistemas da PREVCOM

A funcionalidade de URA deverá integrar com o Sistema Corporativo da SP-PREVCOM e Solução de CRM, identificando os participantes/clientes através de consultas via Webservice. O dado consultado e validado na URA (RG, CPF ou matrícula) deverá ser repassado/encaminhado por meio de tecnologia CTI a solução de CRM existente na SP-PREVCOM, para que a mesma possa realizar as operações necessárias de CRM;

4.4. Canais de Gravação

A Solução de Atendimento deve possuir recursos de hardware e software suficientes para que todas as ligações sejam gravadas durante o período de contrato;

As gravações devem ser realizadas na solução de hardware da contratada em formato de áudio compatível com os principais reprodutores de mercado (WAV, MP3,AVI);

O acesso as gravações deverem ocorrer através de um painel gerenciador exclusivo, por meio usuário e senha devidamente cadastrados;

4.5. Gerenciamento de Ligações (Supervisor)

A solução de atendimento deve ter um painel exclusivo, acessado mediante senha e usuário, para controle em tempo real e relatórios gráficos dos seguintes itens:

- I. TMA – Tempo Médio de Atendimento;
- II. TMFA/TME – Tempo Médio de Fila de Atendimento/Espera
- III. Quantidade de ligações em Fila de Atendimento;
- IV. Taxa de Abandono de ligações;
- V. Navegação em opções da URA;
- VI. Quantidade de Chamadas atendidas;
- VII. Tempo de Logon de agentes de atendimento;
- VIII. Tempo Ocioso dos agentes de atendimento;
- IX. Quantidade e Tipo de parada/pausa dos agentes de atendimento;
- X. Comparativo de Nível De Serviço por períodos;
- XI. Alerta de fila de atendimento;
- XII. Alerta de Tempo de Atendimento;
- XIII. Alerta de parada/pausa de agente de atendimento;

Permitir a realização de escutas em tempo real, consultas e transferências e controle de pausas dos agentes;

4.6. Implantação, Suporte Técnico e Backup

A implantação deve ocorrer no prazo máximo de 20 dias úteis, sendo iniciada em até 10 dias após a assinatura do contrato, e realizada de segunda a sexta-feira das 09:00 as 17:00. A fase de implantação se encerrada após a homologação da solução de atendimento e da finalização de treinamento presencial ou online de todos os recursos e funcionalidades da Solução de Atendimento.

O suporte técnico da Solução de Atendimento deverá ocorrer de segunda a sexta-feira das 09:00 as 17:00 e realizado por profissionais devidamente capacitados por

meio de atendimento telefônico, remoto ou presencial, de acordo com os seguintes critérios:

- I- Esclarecimento de dúvidas – atendimento Imediato;
- II- Falha de Software/hardware da Solução de atendimento que resulte em indisponibilidade parcial da Central de Atendimento – resolução em até 2 dias;
- III- Falha de Software/hardware da Solução de Atendimento que resulte em indisponibilidade total da Central de Atendimento – resolução em até 1 dia;

A manutenção da Solução de Atendimento poderá ser realizada através de conexão via VPN, sendo este acesso exclusivo para finalidade de manutenção. Todo acesso deverá ser realizado com autorização da área de TI da SP-PREVCOM, previamente agendado e autorizado, sendo passível de monitoramento;

A Solução de Atendimento e todos os módulos que a compõem, deve possuir, internamente ou em nuvem, um mecanismo de backup diário, permitindo sua restauração em caso de falha.

Será de responsabilidade da CONTRATADA os procedimentos necessários para instalação, manutenção, configuração, backup e restauração da Solução de Atendimento, bem como os servidores físicos/virtuais que compõem a Solução.

A CONTRATADA deve orientar a Equipe de TI da SP-PREVCOM para prover as condições necessárias de infraestrutura de Rede, e as configurações de PABX necessárias para funcionamento adequado da Solução de Atendimento;

4.7. Treinamento

A CONTRATADA deve realizar treinamento presencial ou online da Solução de Atendimento e todas as funcionalidades que a compõem. O Treinamento deve abranger os profissionais de atendimento, supervisores e Técnicos de TI da SP-PREVCOM.

5. Das obrigações e responsabilidades das partes

5.1. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Manter a integridade e sigilo das informações que lhe forem disponibilizadas, durante toda a execução dos serviços e após o seu término;
- b) Admitir, manter e dirigir profissionais adequados e capacitados, em todos os níveis de trabalho, correndo por sua conta exclusiva o recolhimento de todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, administrativa e civil relacionados a tais profissionais;
- c) Reparar e ou refazer sob o seu exclusivo ônus quaisquer serviços que forem executados em desacordo com as especificações;
- d) Indicar representante que será o responsável técnico pelos serviços contratados;

5.2. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Fornecer, nos prazos combinados, todas as informações, dados e documentos necessários para a realização dos trabalhos, no padrão definido pela CONTRATADA;
- b) Designar um servidor para acompanhar a equipe de profissionais da CONTRATADA, a fim de fornecer os dados para a efetiva obtenção dos resultados previstos;
- c) Manter funcionários à disposição para esclarecimentos, promovendo as orientações com abertura e transparência sobre o detalhamento das rotinas operacionais existentes;
- d) Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências e prestar-lhes as informações pertinentes e necessárias à execução dos serviços;

6. Do Acompanhamento dos trabalhos

O acompanhamento dos trabalhos será realizado pelos fiscais indicados pela Fundação.

7. Dos Valores das Propostas:

Os valores propostos devem contemplar todas as despesas atinentes à prestação de serviços, tais como, mas não se limitando a, despesas de viagem, despachante, cópias, impressões de grande volume, autenticações, correios, publicações, certidões e taxas de atos notariais, bem como despesas relativas à mão-de-obra e respectivos encargos sociais, previdenciários e trabalhistas e todos os tributos incidentes na prestação dos serviços, de acordo com as tabelas abaixo:

Planilha1

item	Serviço	Valor Unitário	Qtde Durante contrato	Valor total
1	Implantação de Solução de Atendimento		1	
2	Integração de URA com Sistemas PREVCOM		1	
	Total			

Planilha 2

item	Serviço	Valor Unitário (A)	Qtde Por Mês (B)	Valor Mensal (C)	Valor total (D)
3	Licenciamento de PA's		10	(AxB)	(C x 12)
4	Licenciamento de Funcionalidade URA		1		
5	Licenciamento Ferramenta de Gerenciamento – Supervisor		2		
6	Licenciamento de Canal de Gravação (Operador + Supervisor)		12		
7	Suporte Técnico e Backup		1		
	Total				

Valor Total da Contratação----- Total Planilha 1 + Total Planilha 2

8. Aferição/Atestação e Condições De Pagamentos

A aferição/atestação dos serviços dar-se á execução de cada serviço, acompanhado de relatório objetivo das atividades desenvolvidas. Os pagamentos dos serviços serão efetuados, 30 dias da data da apresentação /protocolo da Nota Fiscal/Fatura, quando a documentação exigida estiver em conformidade.

9. Da Privacidade e Segurança de Dados

- a) A contratada deve se comprometer com os aspectos de privacidade de dados pessoais, onde toda operação realizada por meio da Solução de Atendimento, como as que se referem a coleta, produção recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, devem estar de acordo as Políticas de Privacidade e Segurança da SP-PREVCOM.
- b) Ao término do contrato, os dados existentes (inclusive dados pessoais de participantes, usuários, colaboradores ou funcionários da SP-PREVCOM e gravação de ligações) devem ser entregues estruturados e com a modelagem adequada, preferencialmente em formato de backup compatível com Microsoft SQL Server 2014 ou superior. As mídias de armazenamento que contenham dados pessoais de participantes da SP-PREVCOM, inclusive gravações de ligações, deverão ser destruídas ou inutilizadas, a fim de evitar a recuperação, reutilização e violação de dados pessoais.
- c) Após as transferências de dados, seja por motivo de encerramento de contrato ou por motivo de restauração de backup de servidor, todos os dados deverão referentes a massa de dados e de backup devem ser excluídos.
- d) Os dados são de uso exclusivo da SP-PREVCOM portanto, é vedado a contratada realizar ou manter cópia de dados pessoais de participantes, usuários, colaboradores ou funcionários da PREVCOM sem expressa autorização;

10. Do prazo da Contratação

O prazo para a presente contratação é de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite legal.