Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial

COMUNICADO III

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2026 – SUPORTE TIC

RESPOSTAS A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

Pedido de Esclarecimento 3 – Recebido em 28/10/2026:

1. Link dedicado

Qual o endereço/site exato de interconexão? Há exigência de operadora homologada, protocolo de roteamento (BGP?) ou redundância além da VPN de contingência prevista no item 5.3? Em caso de mudança de site pela Contratante (item 5.3.1), o custo de um novo circuito dedicado é assumido pela Contratante ou permanece “sem ônus” para ela, correndo por conta da Contratada?

Resposta: O item 5.3.1 prevê que a conexão será realizada por intermédio de um site de tecnologia da ABDI, em sua sede, que poderá ser alterado conforme a necessidade da Contratante, cabendo à Contratada realizar a adequação no prazo de até 60 dias, sem ônus para a ABDI. Não é exigido operadora específica e nem utilização de BGP para esse circuito. Quanto ao endereço de interconexão, este é o mesmo da sede da ABDI.

2. Ferramenta de ITSM — natureza da exigência

Observamos que a Requisição de Proposta especifica a ferramenta de ITSM como um componente técnico avaliado em si (Apêndices II e III, com Prova de Conceito e exigência de 100% de aderência aos requisitos funcionais sob pena de desclassificação). Para a Selbetti, a ferramenta de ITSM é parte integrante e indissociável da solução de prestação de serviço — ou seja, o meio pelo qual o serviço contratado é entregue, e não um produto de software autônomo a ser adquirido ou avaliado isoladamente. Solicitamos esclarecer: (i) a avaliação da Prova de Conceito considera o resultado funcional entregue ao usuário final e à gestão do contrato, admitindo que determinados requisitos sejam atendidos por meio de integração, customização ou processo operacional da Contratada, e não apenas por funcionalidade nativa da ferramenta? (ii) a Contratante aceita a

apresentação de uma ferramenta já em operação, validada por atestados de capacidade técnica de outros contratos, como evidência de aderência equivalente aos requisitos do Apêndice II, complementarmente à demonstração da POC?

Resposta: A ferramenta de ITSM integra a solução de prestação dos serviços e deverá atender aos requisitos funcionais e técnicos estabelecidos no Apêndice II do Termo de Referência. A ferramenta será submetida à Prova de Conceito, conforme procedimento definido no Apêndice III, para verificação prática do atendimento aos requisitos especificados.

A demonstração deverá comprovar a existência e o funcionamento das funcionalidades exigidas, por meio de telas, relatórios, disparos de e-mails, geração de arquivos ou outros mecanismos previstos no roteiro da POC. Quanto à possibilidade de atendimento de requisitos por integração, customização ou procedimentos operacionais, deverão ser observadas as especificações de cada requisito do Apêndice II. A aprovação dependerá da comprovação de atendimento aos requisitos estabelecidos.

3. SIEM / correlação de logs

O item 5.8.1.14 a 5.8.1.18 exige solução (appliance compatível com VMware) para guarda e correlação de logs em tempo real, com detecção de ameaças. Essa exigência está no escopo de segurança da informação (SOC) ou pode ser atendida por uma solução de observabilidade/logging operacional, sem análise de ameaças? Quais ativos e quais logs especificamente devem ser cobertos — todo o parque de servidores ou um subconjunto crítico definido pela Contratante?

Resposta: O TR prevê solução para guarda e análise de logs, com correlação de eventos em tempo real, monitoramento de ameaças e apoio à resposta a incidentes, conforme os requisitos técnicos estabelecidos na seção 5.8.1.

A solução deverá atender integralmente às funcionalidades especificadas, não sendo suficiente uma solução restrita à observabilidade operacional que não contemple os requisitos de análise de eventos. A relação dos ativos e dos respectivos logs abrangidos pela solução deverá ser validada entre a Contratada e a ABDI, conforme previsto no TR.

4. DevOps / Kubernetes / CI-CD

O item 12.1.1.5.13 exige comprovação de atuação em ambiente DevOps com Kubernetes, Docker e esteiras de CI/CD. Essa é uma atividade recorrente no dia

a dia do contrato ou pontual/sob demanda? Existe hoje inventário de cargas conteinerizadas em produção na ABDI, ou a exigência é para capacidade futura?
Resposta: A execução dos serviços deverá observar o escopo e as necessidades do ambiente tecnológico da ABDI, conforme estabelecido no Termo de Referência. O requisito de qualificação técnica não implica, isoladamente, que todas as atividades listadas tenham frequência diária. Para críterio de informação, atualmente a ABDI está replicando a sua esteria\pipeline do ambiente de homologação para o de produção gradualmente e, portanto, não há cargas excessivas neste momento para sustentação.

5. Segurança perimetral

A administração de firewall, WAF, IDS/IPS, antivírus corporativo e antispam (itens 12.1.1.5.8 e Apêndice I – Segurança de TIC) é atividade contínua a cargo da Contratada, ou já existe equipe ou fornecedor de segurança dedicado da ABDI, cabendo à Contratada apenas suporte operacional pontual?
Resposta: Para as atividades de gestão e sustentação à Segurança da Informação algumas camadas de segurança perimetral como SOC, firewall, WAF e IDS/IPS, há contrato com outro fornecedor responsável pela prestação destes serviços. A futura Contratada para a sustentação de Infra e Ops deverá manter interfaces de comunicação com o contrato de Segurança com frequência, para acionamentos ou acompanhamentos técnicos. Já as atividades de Segurança relacioandas às camadas de operações, tais como, controle de patchs de Sistemas Operacionais (Windows\Linux) e Aplicações (PHP\Java) serão de responsabilidade da Contratada. Portanto, a eventual existência de equipes ou fornecedores adicionais da ABDI não afasta, por si só, as obrigações expressamente atribuídas à Contratada no TR.

6. Certificação HDI-CSR (Item 2)

A certificação HDI Customer Service Representative (item 12.2.4.4.7.2) é exigida no início da execução contratual ou pode ser obtida dentro do prazo de 180 dias previsto no item 12.2.4.4.8, inclusive para analistas eventualmente absorvidos do contrato incumbente?
Resposta: Sim. A certificação em questão pode ser obtida dentro do prazo de 180 dias previsto.

7. Perfil acadêmico dos analistas de Service Desk

O item 12.2.4.4.2 exige que o profissional esteja cursando ensino superior em TI. Esse é um critério eliminatório por profissional, ou um diferencial desejável? Profissionais já formados atendem ao requisito?

Resposta: O item 12.2.4.4.2 do Termo de Referência estabelece como requisito de qualificação para os analistas de Service Desk que o profissional esteja cursando ensino superior em área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC). Portanto, este é o requisito mínimo esperado, ou seja, caso o profissional já tenha concluído o ensino superior também estará apto.

8. SLA de captura e início de atendimento (Item 2)

Os indicadores INS-2.08 e INS-2.09 exigem captura/classificação e início de atendimento em até 5 minutos. Esse tempo é contado a partir da abertura do chamado no sistema ou do primeiro contato do usuário? Há tolerância para picos de volume acima da capacidade concomitante mínima definida no item 5.8.2.2?

Resposta: O início da contagem para o indicador INS-2.08 deve ser considerado a partir da abertura da solicitação. Já para o indicador INS-2.09 o início da contagem dever ser considerado a partir do encerramento da captura. Eventuais picos de demanda não afastam automaticamente a obrigação de cumprimento dos indicadores, salvo disposição expressa em contrário devidamente acordada entre as partes.

9. Regime de atendimento do Item 2 (janela 08h–20h)

A exigência de atendimento do Service Desk está limitada à janela das 08h às 20h em dias úteis? Há expectativa de plantão fora desse horário para demandas de alta criticidade, ou tudo que ocorrer fora da janela é tratado exclusivamente pelo Item 1 (Suporte Especializado, 24x7)?

Resposta: O atendimento do Service Desk deverá observar a janela de funcionamento e as condições estabelecidas no Termo de Referência para o Item 2. O Suporte Especializado, correspondente ao Item 1, deverá observar o regime de disponibilidade previsto para esse serviço, incluindo o atendimento 24x7.

Para o atendimento de ocorrências fora da janela regular de funcionamento do Service Desk deverá ser observado o acionamento e escalonamento, bem como a comunicação

prévia e articulação entre a Contratada e a Contratante. Considerando o caráter excepcional e raro dessas ocorrências, seu tratamento deverá ocorrer de forma coordenada e acordada entre as partes.

10. Local de trabalho do time de Service Desk

O item 5.9.4.1 estabelece que o time de analistas deve estar alocado nas dependências da Contratada. Isso confirma que a operação remota roda de um site próprio da Contratada, com deslocamento apenas para o atendimento presencial previsto? Há exigência de localização física específica (ex.: dentro de Brasília/DF) para fins de tempo de deslocamento?

Resposta: Conforme o item 5.9.4.1 do Termo de Referência, a equipe de analistas do Service Desk deverá estar alocada nas dependências da Contratada, em sua sede, observadas as demais condições de execução dos serviços previstas.

11. Transição contratual

Existe empresa incumbente operando atualmente o Contrato nº 036/2021? Há previsão de transição assistida (período de overlap) com o fornecedor atual, ou a nova Contratada assume diretamente ao término da vigência do contrato vigente?

Resposta: O contrato vigente tem seu encerramento previsto para o final de novembro de 2026. Caso a nova contratação seja concluída em tempo hábil, será realizada a transição dos serviços entre a empresa atual e a nova Contratada, conforme os procedimentos estabelecidos para essa finalidade.

Caso não haja tempo hábil para a realização dessa transição, a nova Contratada deverá iniciar a execução dos serviços sem o repasse formal de conhecimentos pela empresa anterior. Nessa situação, a ABDI prestará o apoio necessário para facilitar o entendimento dos serviços, a compreensão do ambiente tecnológico e a disponibilização dos acessos necessários à execução contratual.

12. Casos fortuitos e indisponibilidade de terceiros

O item 8.5 isenta a Contratada de penalidade por indisponibilidade decorrente de terceiros (ex.: falha no fornecimento de energia elétrica). Essa isenção também se aplica a indisponibilidade de operadora de telecomunicações ou de serviços

em nuvem de terceiros contratados diretamente pela ABDI (ex.: Microsoft 365, Azure)?

Resposta: A aplicação do item 8.5 deverá observar as condições e os limites expressamente previstos no Termo de Referência e no futuro contrato. A eventual indisponibilidade de serviços prestados por terceiros deverá ser analisada à luz da causa da ocorrência, das responsabilidades atribuídas à Contratada e dos procedimentos de registro, comunicação, escalonamento e mitigação aplicáveis.

13. Volumetria declarada

Os números de volumetria apresentados no item 11.1.6 (350 chamados/mês em média) referem-se a uma média histórica dos últimos 12 meses ou a uma estimativa? Há sazonalidade relevante a considerar no dimensionamento das equipes (ex.: picos em fechamento fiscal ou períodos específicos)?

Resposta: Referem-se a média histórica dos últimos 12 meses. Não há picos relevantes em datas ou períodos que possam causar impacto no dimensionamento das equipes.

14. Informações disponibilizadas na vistoria técnica

O item 5.8.1.9 menciona que a relação de sistemas críticos e não críticos será apresentada pela Contratante “na data de início da prestação do serviço”. Essas informações completas (lista de sistemas críticos, topologia de rede) estarão disponíveis já durante a vistoria técnica prevista no item 18, para fins de precificação, ou apenas após a assinatura do contrato?

Resposta: Apenas na data de início da prestação de serviços.

15. Volumetria

Qual o % de chamados/mês do suporte especializado fora do horário comercial?

Resposta: Os registros históricos disponíveis até o momento contemplam apenas a média mensal de chamados de Suporte Especializado.

16. Sustentação

Entendemos que o hypervisor utilizado é VMWare, correto?

Resposta: Conforme descrito no item 11.1.1 do Termo de Referência, o ambiente tecnológico atual contempla três hypervisors e servidores virtuais baseados em

tecnologia VMware. Ressalta-se, contudo, que essa configuração reflete o cenário atual, não havendo garantia de sua manutenção durante a vigência contratual, podendo a solução ser substituída ou atualizada por tecnologias similares, conforme as necessidades da Contratante.

17. Sustentação

Não ficou claro no Termo de Referência se a contratada terá que dar suporte aos sistemas proprietários, como ERP Bennet, Benner RH, Benner Turismo, Sistema SEI, Bitrix24 e Interact AS.

Resposta: O nível de atuação sobre cada sistema deverá observar as atribuições estabelecidas no Termo de Referência, abrangendo, conforme aplicável, o suporte operacional, o atendimento aos usuários, a administração da infraestrutura tecnológica e o acionamento de fornecedores externos.

Ressalta-se que a ABDI poderá manter contratos específicos para suporte e sustentação das aplicações, como ocorre com o ERP Benner. Nesses casos, a atuação da Contratada deverá se concentrar na sustentação, administração e monitoração do ambiente tecnológico que suporta a solução, cabendo ao fornecedor responsável pela aplicação as atividades previstas em seu respectivo contrato de suporte.

18. Sustentação

Os equipamentos tem suporte do fabricante?

Resposta: O TR prevê que a Contratada poderá acionar fornecedores, fabricantes, garantidores ou prestadores de serviços externos, quando aplicável, acompanhando os respectivos chamados até a conclusão da demanda. A existência, a abrangência e a vigência de contratos de suporte ou garantia dos equipamentos pelos fabricantes deverão ser checadas continuadamente junto à ABDI com base em seus contratos ou registros administrativos.

Independentemente da existência de suporte de fabricante, a Contratada deverá cumprir as atividades de sustentação, administração e operação que lhe forem atribuídas no Termo de Referência, observadas as responsabilidades e os limites do escopo contratado.

Pedido de Esclarecimento 4 – Recebido em 29/10/2026:

1. O SERVICE DESK DO ITEM 2 FICA NA ABDI OU NA CONTRATADA?

O item 5.9.4.1 do TR diz que o time de analistas "deve, obrigatoriamente, estar alocado nas dependências da Contratada, que deverá prover toda a infraestrutura necessária ao funcionamento do ServiceDesk". Por outro lado, o Item 2 é descrito como "presencial" (Edital, item 3.1), o TR 5.1 fala em atendimento de primeiro e segundo níveis "realizados de forma presencial", o TR 5.8.2.2 exige capacidade de até 3 atendimentos presenciais simultâneos e o TR 15.9 obriga a ABDI a "proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais".

a) Os analistas do Item 2 vão trabalhar fisicamente na sede da ABDI? Sim ou não?

Resposta: SIM, os analistas de suporte técnico aos usuários atuarão de forma presencial.

b) Se a resposta for não, a contratada terá de manter instalação própria em Brasília, perto da ABDI, para cumprir a capacidade presencial do item 5.8.2.2?

c) Para os profissionais que atuam dentro da ABDI, incluindo o profissional do Item 1 com 16 horas semanais (TR 5.8.1.3), estação de trabalho, notebook, telefone e mobiliário são fornecidos pela ABDI ou pela contratada?

Resposta: SIM.

Não é possível estar alocado nas dependências da contratada e, ao mesmo tempo, garantir três atendimentos presenciais simultâneos na sede da ABDI. Uma das duas regras precisa ceder.

Resposta: Esta consideração não ficou clara. Os profissionais referentes ao Item 2 (suporte ao usuário final) não são se misturam com o profissional da equipe de Suporte Especializado (item 1).

2. AS EQUIPES DO ITEM 1 SÃO DEDICADAS OU PODEM SER COMPARTILHADAS?

O item 6.3 do Edital afirma que os serviços "serão executados por equipes dedicadas". O TR 5.8.1 fala em "uso de equipe de operação flutuante de forma não exclusiva", e o TR 4.7.1 aponta como benefício esperado o "compartilhamento dos profissionais com outros contratos". O item 21.10 do Edital diz que, havendo divergência, prevalece o Edital.

a) Os profissionais do Suporte Especializado podem atender outros contratos da contratada ao mesmo tempo? Sim ou não?

Resposta: SIM.

b) A equipe de monitoramento 24x7, que o TR 5.8.1.20 exige ser diferente da equipe de sustentação, pode ser uma central de monitoramento (NOC) compartilhada com outros clientes? Sim ou não?

Resposta: Sim, o monitoramento 24x7 poderá ser executado por NOC compartilhado.

c) Qual dos dois modelos, dedicado ou compartilhado, foi usado na pesquisa de preços que gerou o valor estimado do Item 1?

Resposta: Modelo Compartilhado.

A diferença entre uma equipe 24x7 exclusiva e uma estrutura compartilhada muda o preço do Item 1 de forma relevante. Se valer o item 21.10, o modelo descrito no TR deixa de existir.

3. A DISPONIBILIDADE 24x7 DO SUPORTE ESPECIALIZADO PODE SER POR SOBREAVISO?

O TR 5.8.2.1 exige o Suporte Especializado "disponível 24x7 (...) em turnos organizados pela Contratada". Os indicadores de requisição do Item 1 (INS-1.18 a INS-1.22) estão em regime 12x5, das 8h às 20h, e o monitoramento 24x7 já é feito por equipe própria (TR 5.8.1.10 e 5.8.1.20).

a) Fora do horário de 8h às 20h em dias úteis, o Suporte Especializado pode atuar em regime de sobreaviso, com acionamento remoto pela equipe de monitoramento? Sim ou não?

Resposta: SIM.

b) Se não, quantos profissionais do Suporte Especializado devem estar em turno ativo à noite, nos fins de semana e nos feriados?

Resposta: A contratada poderá organizar o atendimento remoto e os mecanismos de acionamento conforme seu modelo operacional, desde que assegure disponibilidade 24x7 e cumprimento dos níveis de serviço.

4. SOBRE O QUE INCIDE A GLOSA, E QUAL É O SEU LIMITE?

O TR 7.4 define a remuneração mensal como "[Valor Anual Contratado/12] – Ajuste Nível de Serviço", sendo o ajuste um "percentual de redução/glosa", mas não diz sobre qual

valor o percentual é aplicado. Também não localizamos limite para a soma das glosas no mês.

a) O percentual de cada indicador incide sobre o valor mensal do item a que o indicador pertence (Item 1 ou Item 2) ou sobre o valor mensal total do contrato?

Resposta: Será sobre o valor mensal.

b) Existe teto mensal para a soma das glosas? Se existe, qual é?

Resposta: Não.

c) Nos indicadores INS-1.22, INS-2.08 e INS-2.09, que medem tempo médio, e no INS-2.10, que mede nota média, o redutor de "0,1% por ocorrência" é aplicado a cada chamado acima da meta ou uma única vez quando a média do mês descumpre a meta?

Resposta: Uma única vez quando a média do mês descumpre a meta.

Se a resposta da alínea "c" for "a cada chamado", um indicador de média passa a funcionar como contagem individual e, sem teto, a glosa não tem limite.

5. QUAL PRAZO VALE PARA AS REQUISIÇÕES DO ITEM 2?

A tabela do item 8.7 do TR fixa, para requisições do Item II, 4 horas (alta), 8 horas (média) e 24 horas (baixa). Os indicadores INS-2.04, INS-2.05 e INS-2.06 usam 3 horas, 6 horas e 16 horas.

Qual dos dois conjuntos de prazos será usado na apuração e na glosa?

Resposta: Para fins de apuração dos níveis de serviço e eventual aplicação de glosas, prevalecerão os prazos estabelecidos no item 8.7 do Termo de Referência, devendo os indicadores INSs serem interpretados em conformidade com estes prazos.

6. AS FÓRMULAS DOS INDICADORES SERÃO CORRIGIDAS?

Algumas fórmulas da tabela do item 8.6 não medem o que o título do indicador diz:

a) INS-1.15, INS-1.16 e INS-1.17: o numerador é "incidentes de criticidade baixa resolvidos" e o denominador é "incidentes de criticidade alta recebidos", nos três indicadores. O correto é usar a mesma criticidade do título no numerador e no denominador? Sim ou não?

Resposta: Considere o título da coluna “Indicadores de níveis de serviço/mês” para o tipo de incidente e o indicador é

(Total de incidentes [título da coluna] resolvidos em até XX horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes [título da coluna] recebidos (mês)) X 100.

b) INS-2.02 e INS-2.03: o denominador é "incidentes de criticidade alta recebidos". A mesma correção se aplica? Sim ou não?
Resposta: Considere o título da coluna “Indicadores de níveis de serviço/mês” para o tipo de incidente e o indicador é
(Total de incidentes [título da coluna] resolvidos em até XX horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes [título da coluna] recebidos (mês)) X 100.

c) INS-1.12 e INS-1.13: a fórmula divide o total de computadores ativos pelo total de computadores atualizados, o que sempre resulta em 100% ou mais. O correto é atualizados dividido por ativos? Sim ou não? No INS-1.13, a base são os servidores Windows e Linux, e não as estações?
Resposta: O questionamento é procedente. Verificou-se que a fórmula dos indicadores INS-1.12 e INS-1.13 apresenta inversão entre numerador e denominador. Para fins de apuração do indicador, deverá ser considerado o quantitativo de equipamentos devidamente atualizados em relação ao total de equipamentos abrangidos pelo requisito, de modo que o resultado represente o percentual de conformidade esperado. Da mesma forma, para o INS-1.13, a base de cálculo deverá observar especificamente o universo de servidores Windows e Linux abrangidos pelo indicador, não se confundindo com o quantitativo de estações de trabalho do parque computacional.

d) INS-1.18 a INS-1.20 e INS-2.04 a INS-2.06: o denominador é o "Total de requisições recebidas", sem filtro. O cálculo considera apenas as requisições da criticidade do indicador? Sim ou não?
Resposta: Sim, considera apenas os relativos ao indicador em questão.

e) INS-1.01 a INS-1.05 aplicam "0,1% para cada 0,1% abaixo da meta", enquanto todos os demais aplicam "0,1% para cada 1%". A diferença é intencional? Sim ou não?
Resposta: Sim, a diferença é intencional em virtude da necessidade de alta disponibilidade destes serviços.

f) O INS-2.08 mede da abertura até a "captura e classificação", e o INS-2.09 da "classificação" até a "captura para atendimento". Qual é a sequência correta desses eventos, e qual registro no sistema marca cada um deles?

Resposta: A ordem dos eventos é 1º: Captura da solicitação; e 2º: Classificação da solicitação.

7. EXISTE ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO?

O Apêndice III, nos itens 4 e 9, menciona um "roteiro obrigatório" da prova de conceito, que não foi publicado. O TR 17.3 exige "100% dos requisitos listados no Apêndice II" e o item 7 do Apêndice III proíbe o uso de documentos prontos.

a) O roteiro obrigatório será publicado antes da sessão? Sim ou não?

Resposta: O TR 17.3 exige "100% dos requisitos listados no Apêndice II" que serão demonstrados pela licitante na própria solução.

b) Alguns requisitos do Apêndice II não podem ser demonstrados numa sessão de testes: disponibilidade mínima de 99,8% ao mês (item 1), comprovação por manual do fabricante (item 3), licenciamento e última versão (item 6) e processos do mesmo fabricante (item 10). Esses itens serão verificados por documento do fabricante, e não por demonstração em tela? Sim ou não?

Resposta: SIM.

c) Se a resposta da alínea "b" for não, como a licitante deve demonstrar, ao vivo, uma disponibilidade que só se mede ao longo de um mês?

Sem roteiro, a licitante não sabe como cada um dos 91 itens será avaliado, e um único item reprovado leva à desclassificação.

8. QUEM FORNECE A SOLUÇÃO DE GUARDA E CORRELAÇÃO DE LOGS?

Os itens 5.8.1.14 a 5.8.1.18 do TR pedem uma solução "a ser instalada nas dependências da Contratante", com relatórios, alertas e correlação de eventos, e aceitam software livre. O TR não diz quem arca com a licença, o servidor e o armazenamento. O ambiente da ABDI já tem Wazuh e Elastic Search (TR 11.1.4).

a) A licença da solução, se houver, é custo da contratada? Sim ou não?

Resposta: Sim, da contratada (open source ou paga).

b) Os servidores e o armazenamento são da ABDI? O item 5.8.1.17, alínea "e", vincula o tempo de guarda à "disponibilidade de armazenamento da Contratante".
Resposta: Sim, poderá ser na ABDI.

c) A contratada pode atender ao requisito usando o Wazuh e o Elastic Search já existentes? Sim ou não?
Resposta: SIM.

9. O INDICADOR INS-1.10 VALE PARA A FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DA ABDI?

O TR 5.8.1.10 permite usar a ferramenta de monitoramento da ABDI (Zabbix e outras). O INS-1.10 exige disponibilidade mínima de 99,90% da "solução de monitoramento e observabilidade".

a) Se a contratada usar a ferramenta da ABDI, o INS-1.10 será aplicado mesmo que os servidores, o sistema operacional e o banco dessa ferramenta sejam da ABDI? Sim ou não?
Resposta: Não, caso a contratada opte pelo uso de ferramenta própria, esta deverá ser mantida e mensurada pela contratada.

b) Qual é a infraestrutura atual da ferramenta (servidores, alta disponibilidade, versão)?
Resposta: Zabbix 7.0

10. A CMDB É A DA FERRAMENTA DA CONTRATADA OU A DA ABDI?

O TR 9.1 e o item 9, alínea "d", do Apêndice II colocam o gerenciamento de configuração (CMDB) dentro da ferramenta de ITSM da contratada. O Apêndice I, no bloco de monitoramento, manda "manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pela Contratante".

Existe uma CMDB própria da ABDI que continuará em uso, ou toda a base de configuração passa para a ferramenta da contratada?
Resposta: Toda a base de configuração passa para a ferramenta da contratada.

11. COMO SERÃO EXIGIDAS AS CERTIFICAÇÕES DO SUPORTE ESPECIALIZADO?

O TR 12.2.4.2 lista treze certificações para "o corpo técnico" do Suporte Especializado, e o TR 12.2.4.3 diz que a comprovação "não poderá ser apresentada de um único profissional".

a) Cada profissional precisa ter as treze certificações, ou o conjunto da equipe deve cobri-las?

Resposta: Conjunto da equipe.

b) Qual é o número mínimo de profissionais certificados?

Resposta: Os itens 12.2.4.2 e 12.2.4.3 devem ser interpretados de forma conjunta. Assim, as certificações requeridas para o corpo técnico do Suporte Especializado deverão ser comprovadas pelo conjunto dos profissionais apresentados pela licitante, observada a disposição de que a comprovação não poderá estar integralmente concentrada em um único profissional.

c) Qual é o prazo para apresentar as certificações? Para o Service Desk, o TR 12.2.4.4.8 dá 180 dias, mas para o Suporte Especializado não há prazo.

Resposta: Para os profissionais vinculados ao Suporte Especializado, aplica-se o disposto nos requisitos de habilitação e comprovação previstos no Termo de Referência e no Edital. Assim, as certificações exigidas deverão ser apresentadas no momento e na forma previstos para comprovação da qualificação técnica da equipe, não se aplicando, por analogia, o prazo de 180 (cento e oitenta) dias previsto exclusivamente para o Service Desk.

d) As certificações MCSE Core Infrastructure, MCSA Windows Server e MCSA SQL Database Administration foram descontinuadas pela Microsoft em 2021. As certificações atuais por função, que as substituíram, serão aceitas como "superior"? Sim ou não?

Resposta: SIM.

e) As exigências do item 12.2.4 valem também para a equipe de monitoramento 24x7? Sim ou não?

Resposta: Não. As exigências previstas no item 12.2.4 aplicam-se aos profissionais do serviço de Suporte Especializado, conforme definido no Termo de Referência.

12. UM ANALISTA DE SERVICE DESK JÁ GRADUADO ATENDE AO REQUISITO DE FORMAÇÃO?

O TR 12.2.4.4.2 exige que o analista esteja "cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação", com comprovante de matrícula.

Resposta: SIM.

O profissional com graduação concluída em TI atende ao requisito? Sim ou não?

Resposta: SIM.

13. SERÁ EXIGIDA PLANILHA DE CUSTOS?

O Modelo de Proposta (Anexo II) não pede planilha de custos. Mesmo assim, o item 12.5.3 do Edital fala em adequar "os valores unitários de sua planilha", e a Cláusula Terceira, Parágrafo Quinto, da Minuta condiciona qualquer revisão de preço à "Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços", considerando "somente (...) os itens previstos naquela planilha".

a) A planilha de custos será exigida da arrematante? Sim ou não?

Resposta: Não. A modelagem deste contrato não é cessão de mão de obra por posto de trabalho, mas sim prestação de serviços com pagamento fixo mensal conforme disposto no Edital e seus anexos.

b) Se sim, em que momento e em qual modelo?

c) Se não, qual planilha servirá de base para eventual revisão contratual?

Resposta: Em eventual pedido de revisão a contratada deverá promover a comprovação dos atos e fatos alegados, além de detalhar todos os componentes do seu custo e apresentar comprovação destes por meio de documentos e planilhas, evidenciando o impacto e a inviabilidade de execução do contrato ante o desequilíbrio devidamente comprovado.

14. A ABDI PODE PUBLICAR OS DADOS DO AMBIENTE PARA DIMENSIONAMENTO?

O TR não informa a quantidade de usuários e de estações de trabalho. O TR 12.1.2 apenas indica que os mínimos de habilitação correspondem a 50% do ambiente atual. A volumetria do TR 11.1.6 traz só médias mensais.

Solicitamos que sejam informados:

a) o número de usuários e de estações de trabalho atendidos;

Resposta: O quantitativo referencial é de aproximadamente 180 usuários, sujeito a variações. A quantidade de estações de trabalho deverá ser confirmada.

b) a série mensal de chamados dos últimos 12 meses, separada em incidentes e requisições, por criticidade e por item (Service Desk ou Suporte Especializado);
c) a quantidade de atendimentos presenciais em relação aos remotos;
d) a quantidade de chamados do Item 1 abertos fora do horário de 8h às 20h;
e) o Tempo Médio de Atendimento (TMA) registrado no contrato atual, separado por item (Service Desk e Suporte Especializado), por tipo (incidente e requisição) e por modalidade (remoto e presencial);
f) o tempo médio de espera até a captura do chamado e o tempo médio de solução registrados hoje, para comparação com as metas dos indicadores INS-1.22, INS-2.08 e INS-2.09;
g) a distribuição dos chamados por faixa horária ao longo do dia;
h) a quantidade de profissionais alocados atualmente no Contrato nº 036/2021, por função.
Sem o TMA e a distribuição horária, não é possível dimensionar a equipe necessária para cumprir as metas de tempo médio de 5 e 10 minutos fixadas no item 8.6 do TR.
A soma dos chamados do TR 11.1.6 (125 resolvidos no Service Desk e 211 no Suporte Especializado) dá 336, e não os 350 informados como média de abertura. Para onde vão os 14 chamados restantes?
Resposta: As licitantes deverão considerar as informações e premissas constantes do TR utilizando sua experiência, metodologia e capacidade técnica para dimensionar a equipe e a estrutura operacional necessárias ao atendimento dos níveis de serviço, volumes estimados e demais requisitos previstos no edital. As eventuais diferenças entre quantitativos históricos e estimativas apresentadas no TR não alteram as obrigações contratuais estabelecidas para a futura contratação, devendo a solução proposta ser capaz de atender integralmente às condições, indicadores e níveis de serviço definidos pela Administração.

15. SÃO DUAS MANUTENÇÕES POR MÊS OU DOZE POR ANO?

O TR 8.12.1 pede que a licitante considere "2 (duas) ocorrências mensais e totalizando, 12 (doze) ocorrências anuais". Duas por mês somam 24 por ano.
Para o dimensionamento, deve-se considerar 2 por mês (24 por ano) ou 12 por ano?

Resposta: Para dimensionamento e formação dos preços, deverão ser consideradas 12 (doze) ocorrências anuais.

16. A BASE DO 4BIZ PRECISA SER MIGRADA? A FERRAMENTA PODE SER EM NUVEM?

O TR 11.1.5 informa que a ABDI usa hoje o 4Biz. O TR 21.3 fala em "carga da base de conhecimento", sem mencionar o histórico de chamados.

a) O histórico de chamados, o catálogo e a base de conhecimento do 4Biz precisam ser migrados para a nova ferramenta? Sim ou não? Em caso positivo, em qual formato a base será entregue?

Resposta: Não.

b) A ferramenta de ITSM pode ser fornecida em modelo SaaS, hospedada em nuvem? Sim ou não? Há exigência de que os dados fiquem em território nacional?

Resposta: SIM.

17. QUAL É O PERÍODO DO RECESSO DE FIM DE ANO?

Os itens 5.7 e 7.2 do TR preveem faturamento proporcional do Item 2 no recesso de Natal e Ano Novo, sem informar o período.

Quantos dias, ou quais datas, o recesso costuma abranger?

Resposta: A exemplo, em 2025, o recesso de Natal e ano novo iniciará dia 19/12/2026 até o dia 05/01/2027. Neste período, o Item 2 não haverá atuação, sendo faturado proporcionalmente.

18. ONDE FICA O SITE DE TECNOLOGIA DO LINK DEDICADO?

O TR 5.3.1 diz que o link dedicado será conectado a "um site de tecnologia da ABDI", sem informar o endereço.

Qual é o endereço desse site? É a própria sede, no SIG Quadra 04

Resposta: Sim, no endereço da ABDI.

19. QUAL É O TEXTO COMPLETO DO ITEM 8.14 DO TR?

O item 8.14 termina com a frase incompleta "a suspensão e o repasse deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabeleci", sem indicar onde estão essas condições.

Quais são as condições e os procedimentos para suspender a contagem de tempo e repassar chamados a terceiros?

Resposta: Segue o texto do item 8.14.

“Os indicadores relativos ao tempo para solução de incidentes e requisições serão calculados levando em consideração o horário de prestação do serviço contratado e a data/hora de registro inicial. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram fora do horário de prestação do serviço contratado ou não estiveram sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela Contratante.”

As condições exemplificativas são falhas detectadas por fornecedores de outros contratos da contratante, neste caso o chamado deverá ser repassado ao fornecedor, mediante plano de comunicação a ser apresentado pela contratante, chamado suspenso por aguardar informações adicionais da contratante, entre outros, normalmente comuns nos modelos de operações.

20. O QUE SIGNIFICA "CONFORME AMBIENTE TECNOLÓGICO DA ABDI" NOS ATESTADOS?

O item 13.7.1.1, alínea "b", do Edital pede atestados de serviços em florestas Active Directory "conforme ambiente tecnológico da ABDI" (i.1) e de administração de rede "conforme ambiente tecnológico da ABDI" (ix).

a) Qual é o critério objetivo para considerar um atestado compatível? É necessário comprovar os mesmos fabricantes (por exemplo, switches Extreme) ou basta a mesma natureza de serviço?

Resposta: Mesma natureza de serviço.

b) O atestado de rede precisa ter porte mínimo (quantidade de ativos ou de pontos)? Sim ou não?

Resposta: Quantidade mínima compatível.

21. A ABDI IDENTIFICOU ALGUMA FERRAMENTA QUE ATENDA A 100% DO APÊNDICE II?

O TR 17.3 exige que a ferramenta de ITSM comprove "100% dos requisitos listados no Apêndice II", sob pena de desclassificação. O Apêndice II tem 91 itens, alguns pouco

comuns no mercado, como a colaboração entre usuários para esclarecer dúvidas (item 47), o cadastro de palavras similares na pesquisa (item 63) e a sugestão da melhor data para execução de uma mudança (item 74). O edital não indica nenhuma ferramenta, e o único sistema de ITSM citado é o 4Biz, em uso hoje na ABDI (TR 11.1.5.1.1). Também não foram publicados o estudo técnico preliminar nem a pesquisa de preços mencionada nos itens 12.8 do Edital e 26.1 do TR.

a) Na fase de planejamento, a ABDI identificou ao menos uma ferramenta de mercado que atenda integralmente aos 91 itens do Apêndice II? Sim ou não?

b) Se sim, quais ferramentas foram identificadas?

Resposta: Sim, Aranda.

c) O 4Biz, na versão em uso hoje pela ABDI, atende a todos os itens do Apêndice II? Sim ou não?

Resposta: SIM.

c) A licença do 4Biz em uso hoje pertence à ABDI ou ao fornecedor do Contrato nº 036/2021?

Resposta: Pertence ao fornecedor do contrato 036/2021.

d) A ABDI pode disponibilizar o estudo técnico preliminar e a pesquisa de preços que fundamentaram o Termo de Referência e o valor estimado? Sim ou não?

Resposta: Não.

Se nenhuma ferramenta foi identificada, a exigência de 100% na prova de conceito pode tornar a disputa impossível de ser vencida. Se apenas uma foi, a exigência restringe a competição a quem já a utiliza.

Pedido de Esclarecimento 5 – Recebido em 29/10/2026:

1. O item 5.8.1.10 do Termo de Referência estabelece expressamente que "a solução de monitoração será disponibilizada pela Contratante". Entretanto, os itens subsequentes, especialmente os subitens 5.8.1.10(a), 5.8.1.11, 5.8.1.14, 5.8.1.15, 5.8.1.16 e 5.8.1.17, apresentam requisitos que podem ser interpretados como obrigação

de fornecimento, implementação ou disponibilização de solução de monitoramento e observabilidade pela Contratada.

Diante da aparente divergência entre os dispositivos citados, solicitamos esclarecer e confirmar se o entendimento correto é que a disponibilização da solução de monitoramento é de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA apenas sua operação, sustentação e eventual evolução. Caso exista a expectativa de fornecimento de solução própria pela CONTRATADA, solicitamos informar expressamente quais componentes, licenças, infraestrutura e funcionalidades deverão compor essa solução para adequada formação de preços.

Resposta: Em Atenção ao pedido de esclarecimento relativo aos itens 5.8.1.10 e subsequentes do Termo de Referência, confirma-se que a disponibilização da solução principal de monitoração e observabilidade é de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a prestação dos serviços de operação, sustentação, parametrização e eventual evolução. Relativamente aos subitens indicados, esclarece-se que o cumprimento dos requisitos operacionais poderá envolver a utilização de softwares livres, de código aberto ou gratuitos, ficando a cargo da CONTRATADA a execução dos serviços de instalação, implementação, configuração e suporte técnico dessas ferramentas na infraestrutura do órgão, devendo as licitantes dimensionar em suas propostas de preços apenas os custos alocados à mão de obra especializada necessária para a realização dessas atividades.

2. O item 5.8.2.2 estabelece capacidades mínimas de atendimento presencial concomitante para diferentes faixas horárias. Entretanto, o subitem "c" estabelece capacidade mínima de 1 (um) atendimento concomitante para todo o período compreendido entre 08h00 e 20h00, abrangendo integralmente os períodos já disciplinados nos subitens "a" e "b".

Considerando que os períodos previstos nas alíneas "a" e "b" encerram-se às 18h00 e que a manutenção da lógica escalonada sugere cobertura reduzida após esse horário, entendemos que houve erro material na redação da alínea "c", devendo o período correto ser compreendido entre 18h00 e 20h00.

Está correto esse entendimento?

Resposta: Está correto o entendimento? Sim, o entendimento está correto.

Fundamentação: O item 5.8.2.2 estabelece de forma escalonada as capacidades mínimas de atendimento presencial concomitante:

Das 11h01 às 12h30 e das 14h31 às 17h00: 3 chamados;
Das 09h01 às 11h00, 12h31 às 13h00, 14h01 às 14h30 e 17h01 às 18h00: 2 chamados;
No período das 08h00 às 20h00, a alínea "c" indica 1 chamado.
Como as faixas anteriores já cobrem os horários de pico até as 18h00 com exigências maiores (2 e 3 chamados) e a lógica do modelo é escalonada, há evidente erro material na abrangência genérica das 08h00 às 20h00 da alínea "c", devendo o período correto para a exigência mínima residual de 1 (um) atendimento concomitante ser interpretado como compreendido entre 18h00 e 20h00.

3. O item 5.9.4.1 estabelece que o time de analistas de suporte (Service Desk) deverá estar alocado nas dependências da Contratada. Entretanto, os itens 5.8.2.2 e 5.9.4.2 exigem a realização de atendimentos presenciais nas dependências da ABDI, inclusive com capacidades mínimas de atendimento presencial concomitante.
Dessa forma, entendemos que a exigência de alocação nas dependências da Contratada não impede a disponibilização de profissionais nas dependências da ABDI sempre que necessário para cumprimento dos níveis de serviço e das capacidades mínimas de atendimento presencial estabelecidas no Termo de Referência.
Está correto esse entendimento?
Resposta: Está correto o entendimento? Sim, o entendimento está correto.
Fundamentação: Embora o item 5.9.4.1 determine que o time de analistas de suporte (Service Desk) deva estar alocado nas dependências da Contratada, o próprio modelo de execução e as regras dos itens 5.8.2.2 e 5.9.4.2 exigem de forma mandatória a realização de atendimentos presenciais e o cumprimento de capacidades mínimas de atendimento concomitante nas dependências da ABDI em Brasília. Portanto, a alocação na sede da Contratada não constitui óbice e nem exime a empresa de disponibilizar os profissionais in loco na ABDI sempre que necessário para garantir os níveis de serviço e o atendimento presencial.

4. Considerando que o item 9.1 estabelece que o Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) será disponibilizado pela Contratada, solicitamos esclarecer se toda a infraestrutura necessária para hospedagem, armazenamento, banco de dados, backup e disponibilidade da solução deverá ser fornecida pela Contratada, inclusive para atendimento ao indicador INS-1.11, ou se a ABDI disponibilizará parte dessa infraestrutura.

Resposta: Esclarecimento: De acordo com o item 9.1 do Termo de Referência, o Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) será disponibilizado pela Contratada. Consequentemente, toda a infraestrutura necessária para a sua hospedagem, armazenamento, banco de dados, backup e a garantia de sua disponibilidade (inclusive para atender ao indicador de nível de serviço INS-1.11, que exige disponibilidade 99,80% ao mês) deve ser integralmente provida pela Contratada, não havendo previsão de fornecimento de infraestrutura para essa finalidade por parte da ABDI.

5. Considerando que o Termo de Referência adota modelo de contratação baseado em capacidade de atendimento e níveis de serviço, sem estabelecer quantitativo mínimo de profissionais, solicitamos informar se a ABDI possui estudo de dimensionamento ou estimativa de quantitativo atualmente empregado na execução dos serviços objeto da contratação, para fins exclusivamente referenciais de formação de preços.
Resposta: O Termo de Referência adota o modelo de contratação por resultado baseado em capacidade de atendimento e níveis de serviço, estipulando que cabe exclusivamente à Contratada dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais necessários (sem vinculação a um número pré-determinado de postos). O documento não contempla um quantitativo fechado de funcionários do contrato anterior, mas apresenta a volumetria histórica para fins referenciais de dimensionamento e precificação na Seção de Volumetria:
Média de chamados abertos por mês: 350;
Média de chamados resolvidos no Service Desk: 125;
Média de chamados resolvidos no Suporte Especializado: 211.
Atualmente, há uma estimativa de 16 profissionais não exclusivos que atuam remotamente (N3 e NOC) e 02 técnicos presenciais.

6. Considerando que diversas certificações exigidas no item 12.2.4.2, tais como MCSE Core Infrastructure, MCSA Windows Server e MCSA SQL Database Administration, encontram-se descontinuadas pelo fabricante Microsoft, entendemos que serão aceitas certificações atualmente vigentes e equivalentes ou sucessoras emitidas pelo fabricante.
Está correto esse entendimento?
Resposta: Está correto o entendimento? Sim, o entendimento está correto.

Fundamentação: Certificações legadas citadas no edital (como MCSE Core Infrastructure, MCSA Windows Server e MCSA SQL Database Administration) que tenham sido descontinuadas pelo fabricante Microsoft serão aceitas desde que sejam apresentadas as certificações atualmente vigentes e equivalentes ou sucessoras oficiais emitidas pela fabricante.

7. O item 17.3 estabelece a necessidade de comprovação de atendimento a 100% dos requisitos do Apêndice II para aprovação da Prova de Conceito. Solicitamos esclarecer se serão admitidos atendimentos mediante parametrização, customização nativa, workflow, integração ou configuração da própria ferramenta, ou se a ABDI exigirá que todas as funcionalidades estejam previamente disponíveis de forma nativa na versão padrão ofertada.

Resposta: Esclarecimento: O item 17.3 e o Apêndice III determinam que a licitante deve comprovar o atendimento a 100% dos requisitos listados. Serão plenamente admitidos atendimentos a esses requisitos mediante parametrização, customização nativa, fluxos de trabalho (workflows), integrações ou configurações da própria ferramenta ofertada. A exigência restringe-se a que as funcionalidades estejam presentes e operacionais na solução apresentada, não sendo obrigatório que venham pré-configuradas de fábrica na instalação padrão, desde que possam ser demonstradas de forma prática durante a Prova de Conceito.

Pedido de Esclarecimento 6 – Recebido em 29/10/2026:

1. Qual a quantidade de ativos de rede a serem monitorados (switches, access points, roteadores Mikrotik e enlaces ponto-a-ponto)?

Resposta: O ambiente tecnológico da ABDI abrange atualmente 2 switches Core (Modelo Extreme VSP 7400), 12 switches de acesso, 30 Access Points (sendo 10 do modelo AP230 e 20 do modelo AP410C) e 1 roteador virtual Vyos (BGP), além dos demais componentes de infraestrutura previstos no Termo de Referência.

2. Quantos links de internet existem e em quantas unidades externas?

Resposta: O ambiente conta com 2 links dedicados (com velocidade variável de 1 a 3 Gbps cada) com serviço de AntiDDoS no backbone da operadora, além de um Autonomous System próprio, 1 bloco IPv4 (máscara /23) e 1 bloco IPv6 (máscara /44).

3. Quantos bancos de dados estão em operação e quais tecnologias utilizam?

Resposta: O ecossistema de dados e SGBDs em operação na Agência contempla as tecnologias Microsoft SQL Server, PostgreSQL e MySQL, integradas a ferramentas como Apache Airflow, Microsoft Fabric, Microsoft SQL Server Integration Service e Power BI Premium.

4. Após a migração, os servidores atuais (SRV-202/203/204 e o host Hyper-V) continuarão no escopo do monitoramento?

Resposta: Sim. Conforme as especificações técnicas e o inventário do ambiente tecnológico, os servidores e componentes de infraestrutura em operação integram o escopo de monitoramento contínuo e proativo (24x7) para assegurar os níveis de serviço e a disponibilidade exigidos.

5. As 480 estações de trabalho deverão ser monitoradas individualmente pela ferramenta de monitoramento (Zabbix), ou o acompanhamento será feito pelo console do antivírus e pelo inventário do GLPI?

Resposta: O monitoramento proativo (24x7) por meio da ferramenta de monitoramento e observabilidade foca essencialmente nas aplicações, servidores, switches, roteadores e demais ativos críticos de infraestrutura previstos no Termo de Referência. O acompanhamento e controle das estações de trabalho ocorrem por meio de rotinas específicas de inventário, atualização e conformidade previstas no escopo, não sendo exigido o monitoramento individual de todas as estações diretamente pela ferramenta central de monitoramento (Zabbix).

Pedido de Esclarecimento 7 – Recebido em 29/10/2026:

1. O item 5.9.4.1 estabelece que os analistas deverão estar alocados nas dependências da CONTRATADA, enquanto os itens 5.1 e 5.8.2.2 preveem atendimento presencial na

CONTRATANTE. Entendemos que os profissionais responsáveis pelo cumprimento das capacidades mínimas de atendimento presencial deverão atuar nas dependências da ABDI, podendo a estrutura de apoio remoto permanecer nas instalações da contratada. Está correto o entendimento?
Resposta: Sim, está correto o entendimento. Os profissionais relacionados ao Item 2 deverão atuar presencialmente. Os profissionais relacionados ao Item 1 deverão atuar remotamente, exceto, o profissional técnico especializado que deverá atuar presencialmente conforme o item 5.8.1.3.

2. Quanto ao item 5.8.1.3, entendemos que a distribuição das 16 horas presenciais semanais será definida em comum acordo entre a Contratada e a ABDI, sem obrigatoriedade de presença em todos os dias úteis. Está correto o entendimento?
Resposta: SIM.

3. O item 5.8.1.4 prevê a possibilidade de ampliação da presença física do Suporte Especializado em situações pontuais ou excepcionais. Solicitamos esclarecer:
a) Qual a antecedência mínima de comunicação para atividades programadas;
Resposta: A definir com a Contratada.

b) Qual o prazo de comparecimento presencial em situações emergenciais;
Resposta: O prazo de comparecimento presencial em situações emergenciais será definido em comum acordo com a Contratada, considerando a criticidade da ocorrência, a urgência do atendimento e a disponibilidade dos profissionais, de modo a assegurar a continuidade dos serviços e a adequada resposta às necessidades da Contratante.

c) Se o comparecimento poderá ser exigido em período noturno, fins de semana e feriados.
Resposta: Sim, eventualmente em casos emergenciais.

Pedido de Esclarecimento 8 – Recebido em 29/10/2026:

1. Local de alocação do Service Desk (Item 2)

Considerando que o subitem 2.4 prevê "atendimentos presenciais nas dependências da ABDI", o subitem 5.8.2.2 exige capacidade mínima de atendimento presencial concomitante e o subitem 15.9 atribui à Contratante "proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais", entendemos que os analistas do Service Desk ficarão alocados na sede da ABDI está correto o nosso entendimento?

Caso o entendimento esteja correto, entendemos ainda que, a ABDI fornecerá estações de trabalho, mobiliário, telefonia e acesso à rede para tal

Resposta: Sim, os analistas do Service Desk atuarão de forma presencial e a ABDI fornecerá estações de trabalho, mobiliário, telefonia e acesso à rede.

2. Dedicação da equipe do Item 1

Considerando que o subitem 5.8.1 do Termo de Referência prevê "equipe de operação flutuante de forma não exclusiva", e o subitem 4.7.1 cita como benefício "o compartilhamento dos profissionais com outros contratos", entendemos que as equipes poderão ser compartilhadas desde que cumpram os SLA's constantes no edital e seus anexos. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, entendemos que os profissionais referentes ao Item 1 podem ser compartilhados com outros contratos desde que cumpram os SLAs e serão gerenciados pela contratada.

3. Certificações do Suporte Especializado (Item 1)

Com relação aos subitens 12.2.4.2 e 12.2.4.3 do Termo de Referência, solicitamos esclarecer:

a) Qual o número mínimo de profissionais certificados, considerando que a comprovação "não poderá ser apresentada de um único profissional"?

Resposta: Não há um número mínimo, contanto que não haja apenas um profissional com todas as certificações.

b) Considerando o subitem 12.2.4.4.8 que tem um prazo para comprovação das certificações em 180 dias, entendemos que toda e qualquer certificação deverá ser

comprovada em até 180 dias após o início da execução dos serviços, está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não. O prazo de 180 (cento e oitenta) dias previsto no subitem 12.2.4.4.8 aplica-se especificamente às certificações expressamente contempladas naquele dispositivo.

4. Solução de guarda e correlação de logs

Com relação aos subitens 5.8.1.14 a 5.8.1.18, entendemos que será admitido utilizar as ferramentas já existentes no ambiente da ABDI (Wazuh e Elastic Search, citadas no subitem 11.1.4). Está correto o nosso entendimento?

Resposta: A contratada poderá, a seu critério, utilizar a solução de monitoramento disponibilizada pela ABDI, cuja ferramenta atualmente homologada é o Zabbix 7.0. Entretanto, a ABDI não dispõe de solução corporativa para correlacionamento e análise de logs de eventos e erros (SIEM ou ferramenta equivalente). Dessa forma, caso tais funcionalidades sejam necessárias para atendimento dos requisitos previstos no Termo de Referência, caberá à contratada disponibilizar e manter as ferramentas necessárias para sua adequada execução, sem prejuízo do atendimento integral das obrigações contratuais.

a) Qual o volume estimado de logs/dia e o período de retenção esperado?

Resposta: O armazenamento e o processamento dos dados necessários à execução dos serviços serão disponibilizados pela ABDI, observadas as capacidades e arquiteturas adotadas em seu ambiente tecnológico. Assim, caberá à contratada dimensionar e especificar sua solução considerando os requisitos previstos no Termo de Referência

5. Ferramenta de ITSM

a) A ferramenta de ITSM pode ser fornecida em modelo SaaS (nuvem)? Há exigência de hospedagem dos dados em território nacional?

Resposta: Sim. A ferramenta de ITSM poderá ser disponibilizada no modelo SaaS, preferencialmente com hospedagem em território nacional. Caso a infraestrutura esteja localizada no exterior, a Contratada deverá assegurar o cumprimento da LGPD, especialmente quanto à transferência internacional de dados, bem como garantir os requisitos de segurança da informação, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

b) Quantos usuários solicitantes e quantos agentes/atendentes devem ser considerados para o licenciamento (Apêndice II, itens 6.1 e 6.2)?

Resposta: As informações necessárias para elaboração da proposta constam no Termo de Referência e seus anexos. Caberá à licitante dimensionar a solução necessária ao atendimento integral dos requisitos contratuais, observando os volumes, premissas operacionais e níveis de serviço estabelecidos na documentação da contratação.

6. Roteiro da Prova de Conceito

Os itens 4 e 9 do Apêndice III mencionam um "roteiro obrigatório", que não consta do Edital. Solicitamos:

a) A disponibilização do roteiro obrigatório da Prova de Conceito.

Resposta: Não há um roteiro, a contratada deverá apresentar os itens dispostos no Anexo II em tempo real à contratante.

b) A confirmação de que os requisitos 1 (disponibilidade de 99,8% ao mês), 3 (comprovação por manual ou documentos oficiais do fabricante), 6 ("última versão") e 10 (processos do mesmo fabricante) do Apêndice II serão comprovados por documentação, e não por demonstração. O item 7 do Apêndice III veda "documentos prontos".

Resposta: Sim, está correto.

7. Série histórica de chamados

Solicitamos a disponibilização dos últimos 12 meses de chamados, com:

a) a quantidade mensal por tipo (incidente e requisição), por criticidade e por item (Service Desk e Suporte Especializado);

Média de chamados abertos por mês: 336; média de chamados resolvidos no Service Desk: 125; média de chamados resolvidos no Suporte Especializado: 211.

b) a quantidade de chamados do Item 1 abertos fora do horário das 08h às 20h e em fins de semana;

c) o destino dos 14 chamados mensais não alocados ao Service Desk (125) nem ao Suporte Especializado (211), em relação à média de 350 informada no subitem 11.1.6.

Resposta: As licitantes deverão considerar as informações e premissas constantes do TR utilizando sua experiência, metodologia e capacidade técnica para dimensionar a equipe e a estrutura operacional necessárias ao atendimento dos níveis de serviço, volumes estimados e demais requisitos previstos no edital. As eventuais diferenças entre

quantitativos históricos e estimativas apresentadas no TR não alteram as obrigações contratuais estabelecidas para a futura contratação, devendo a solução proposta ser capaz de atender integralmente às condições, indicadores e níveis de serviço definidos pela Administração.

8. Contrato atual

Qual a composição da equipe atualmente alocada no Contrato nº 036/2021 (quantitativo por perfil e por turno)? Em relação ao Service Desk, solicitamos informar ainda:

a) a quantidade de analistas e a escala ou horário de cada um;

Resposta: Atualmente há dois analistas técnicos referentes ao Service Desk (um entra às 08h até 16h e o outro entre às 12h até 20h). Entretanto, o escopo pretendido no edital compreende um escopo de atendimento diferente do vigente.

b) se os mesmos analistas realizam o atendimento remoto (telefone, e-mail, ITSM) e o presencial, ou se há segregação.

Resposta: São os mesmos, não há segregação.

Os subitens 5.8.2.4 e 5.9.4 do Termo de Referência atribuem à Contratada a responsabilidade exclusiva pelo dimensionamento da equipe de Service Desk, sem quantitativo predeterminado de profissionais. Para que esse dimensionamento seja feito com base em dados reais, solicitamos as informações abaixo, referentes aos últimos 12 meses ou ao período disponível:

9. Volume por canal

Qual a quantidade mensal de contatos recebidos por canal? Os canais são: telefone/VoIP, e-mail, portal/ferramenta ITSM e presencial (usuário que procura o atendente diretamente).

Resposta: O canal principal é abertura de tickets na ferramenta ITSM mediante envio de e-mail. A procura direta ao atendente acontece, porém não é a prática normal. Há campanhas do uso dos nossos canais para os atendimentos. O uso do telefone para atendimento é usualmente utilizado, sobretudo com o grupo de usuários prioritários, como Diretoria, Presidente e Gabinete.

10. Distribuição temporal

a) a) Qual a quantidade de chamados abertos por dia da semana e por faixa horária, de hora em hora, das 08h às 20h?

Resposta: Não há esta estatística por semana. Ressaltamos que o pico maior de chamados de service desk acontece entre 10h e 16h.

Média de chamados abertos por mês: 336;

Média de chamados resolvidos no Service Desk: 125;

Média de chamados resolvidos no Suporte Especializado: 211.

b) Quais os períodos de pico sazonal (por exemplo: início de mês, início de ano, eventos institucionais) e o volume nesses períodos?

Resposta: Não há esta estatística. A ABDI tem natureza sazonal. Início do ano e final do ano são períodos de menor atendimento. Em mudanças de alta direção há um pico maior de atendimentos, bem como em eventos institucionais internos. Os eventos costumam acontecer 3 a 4 vezes por mês.

13. Telefonia

a) a) Quantas ligações o ramal de suporte recebe por mês?

Resposta: Não há este número. Ressaltamos que mais 90% dos chamados são provenientes de abertura por e-mail sendo aberto um ticket automático no sistema ITSM.

b) Qual o tempo médio de atendimento telefônico, o tempo médio de espera e a taxa de abandono?

Resposta: O atendimento telefônico não é considerado um canal principal de atendimento. Sendo utilizado eventualmente pela Diretoria, Presidente e Gabinete para algum atendimento prioritário e, em grande maioria, o contato é realizado pelo telefone, mas o atendimento é presencial.

c) Há URA ou fila de atendimento configurada? O ramal a ser redirecionado (subitem 5.4.1) atende exclusivamente às demandas de TIC?

Resposta: Não há URA. Há filas de atendimentos. Há ramais e aparelhos móveis que atendem exclusivamente às demandas de TIC.

14. Tempos de atendimento

a) Qual o tempo médio de resolução no Service Desk, por tipo (incidente e requisição) e por criticidade?

b) Qual o tempo médio de cada atendimento presencial, incluindo o deslocamento até o usuário?

Resposta: As licitantes deverão considerar as informações e premissas constantes do TR utilizando sua experiência, metodologia e capacidade técnica para dimensionar a equipe e a estrutura operacional necessárias ao atendimento dos níveis de serviço, volumes estimados e demais requisitos previstos no edital. As eventuais diferenças entre quantitativos históricos e estimativas apresentadas no TR não alteram as obrigações contratuais estabelecidas para a futura contratação, devendo a solução proposta ser capaz de atender integralmente às condições, indicadores e níveis de serviço definidos pela Administração.

15. Forma de resolução

a) Qual o percentual de chamados resolvidos no primeiro contato?

Resposta: Quase em sua totalidade.

b) Qual o percentual resolvido remotamente e qual o resolvido presencialmente?

Resposta: 100% dos atendimentos do service desk são presenciais.

c) Qual o percentual escalado do Service Desk ao Suporte Especializado?

Resposta: Os chamados não atendidos pelo Service Desk são primeiramente analisados e tratados pelo time de tecnologia interno da ABDI. Caso este time não atenda esses chamados, o ticket é aberto para o Suporte Especializado.

d) Qual a taxa de reabertura de chamados?

Resposta: Como exemplo, em agosto e setembro de 2026, não houve reabertura de chamados.

16. Atendimentos presenciais

a) Qual a quantidade mensal de atendimentos presenciais?

Resposta: Média de chamados resolvidos no Service Desk: 125

b) Qual a distribuição desses atendimentos por faixa horária?

Resposta: Normalmente, o pico de chamado acontece no período compreendido entre 10h e 16h, havendo redução entre 13h-14h.

c) Qual o número máximo de atendimentos presenciais simultâneos já registrado?

Resposta: Caberá à licitante dimensionar sua equipe, processos e recursos de atendimento de forma a garantir o cumprimento dos níveis de serviço e demais requisitos estabelecidos para a contratação, independentemente de picos de demanda ou da quantidade de atendimentos simultâneos que venham a ocorrer durante a execução contratual.

17. Categorias mais demandadas

Quais são as 20 categorias ou serviços de maior volume, com a quantidade mensal de cada um (por exemplo: senha e acesso, e-mail/Teams, impressão, instalação de software, VPN, equipamentos)?

Resposta: Cenário de Agosto/2026.

Posição	**Agrupamento por similaridade**	**Quantidade**	**%**
1	Contas, acessos, permissões e rede	49	44,5%
2	Computadores e periféricos	16	14,5%
3	Correio eletrônico e caixas postais	13	11,8%
4	Impressão e TAGs	7	6,4%
5	Aplicativos e suporte a software	7	6,4%
6	Remanejamento de postos e equipamentos	6	5,5%
7	Telefonia e ramais	5	4,5%
8	Atualização de telas institucionais	4	3,6%
9	Apoio a reuniões e eventos	3	2,7%
	Total	110	100%

18. Atividades programadas do Service Desk

Qual a quantidade mensal de:

a) admissões e desligamentos de usuários (criação e bloqueio de contas, preparação e recolhimento de equipamentos);

Resposta: As admissões de efetivos da ABDI são estabelecidas mediante processos seletivos publicados em Diário Oficial e não acontece com frequência. Está previsto um novo processo em dezembro, devendo ocorrer novas admissões em fevereiro de 2027. As admissões de cargos comissionados acontecem em mudanças de governo. As admissões de terceirizados são mais comuns, podendo haver cerca de 1 a 2 admissões/mês. Quanto aos desligamentos possuem uma dinâmica similar às admissões, não havendo desligamentos constantes.

b) instalações, movimentações e remanejamentos de equipamentos (subitem 5.9.4.2, alínea "f");

Resposta: Dado sazonal. Depende de variáveis de mudança de organograma, troca de parque de computadores, defeitos nos computadores, entrada de novos colaboradores, entre outros. Em agosto houve 06 remanejamentos.

c) eventos e reuniões com suporte de videoconferência (subitem 5.9.4.2, alínea "q"), indicando quantos ocorrem fora do horário das 08h às 20h;

Resposta: Quanto aos eventos com suporte de videoconferência, há uma média de 3 a 4 eventos/mês, raramente extrapolam o horário de 20h.

d) entregas e recolhimentos de notebooks e dispositivos móveis?

Resposta: Há notebooks emprestados, porém não há uma frequência de devoluções ou empréstimos, visto que são solicitados sob demanda, sobretudo para viagens. Ressalto que atualmente está sendo uma prática muito baixa, visto o uso do BYOD.

19. Estrutura física e localidades

a) Quantos andares ou áreas da sede são atendidos?

Resposta: Há apenas uma sede em Brasília com dois andares.

b) Há sala técnica ou almoxarifado de TI para guarda de equipamentos e peças?

Resposta: Sim.

c) Há usuários em outras localidades, em viagem ou em teletrabalho que demandem suporte do Service Desk? Em que volume?

Resposta: Sim, há colaboradores em teletrabalho. A ABDI encontra-se no regime 3x2 para os efetivos, então podemos dizer que diariamente devem ter 20 a 30 pessoas remotas. No entanto, os gestores e terceirizados possuem regime presencial diariamente.

20. Atendimento diferenciado

Há atendimento prioritário ou dedicado a dirigentes (Presidência, Diretorias)? Em caso positivo, quantos usuários são atendidos dessa forma e com quais regras?

Resposta: Não há explicitamente no Edital, mas nossa rotina tratamos a Diretoria, Gabinete e Presidência com prioridade, não dedicados, totalizando cerca de 15 pessoas.

21. Autosserviço e automação

a) Qual o percentual atual de chamados abertos pelo portal de autoatendimento?

b) Qual o volume mensal de redefinições e desbloqueios de senha?

c) Existe hoje ferramenta de redefinição de senha em autosserviço (subitem 10.2.1)?

Resposta: As licitantes deverão considerar as informações e premissas constantes do TR utilizando sua experiência, metodologia e capacidade técnica para dimensionar a equipe e a estrutura operacional necessárias ao atendimento dos níveis de serviço, volumes estimados e demais requisitos previstos no edital. As eventuais diferenças entre quantitativos históricos e estimativas apresentadas no TR não alteram as obrigações contratuais estabelecidas para a futura contratação, devendo a solução proposta ser capaz de atender integralmente às condições, indicadores e níveis de serviço definidos pela Administração.

22. Catálogo de serviços e base de conhecimento

a) Quantos itens tem o catálogo de serviços atual?

Resposta:

Tipo de atendimento	**Quantidade**
Requisições de serviços	1.027
Incidentes	472
Total	1.499

b) Quantos artigos tem a base de conhecimento do 4Biz?
Resposta: Cerca de 20 a 30.

23. Capacidade de atendimento presencial concomitante
Com relação ao subitem 5.8.2.2, solicitamos esclarecer:
a) Um analista que esteja em atendimento remoto (telefone, e-mail ou ITSM) pode ser computado na capacidade de atendimento presencial concomitante?
Resposta: Ressalto que todos os técnicos do service desk, item 2 do objeto contratual, deverão realizar o atendimento presencial.

b) Ou a capacidade exigida deve ser exclusivamente para atendimentos presenciais?
Resposta: Ressalto que todos os técnicos do service desk, item 2 do objeto contratual, deverão realizar o atendimento presencial.

Pedido de Esclarecimento 9 – Recebido em 29/10/2026:

1. Em relação do item: " 18. Garantir que as ações executadas remotamente pelos atendentes, nas estações dos usuários, sejam armazenadas na ferramenta, em log, permitindo trilha das ações, para pesquisa caso necessário." Entendemos que será aceita a solução em que os logs de atividades e as gravações das sessões sejam armazenados na própria ferramenta de gestão de dispositivos, a qual será disponibilizada como parte da solução a ser implementada. Está correto o nosso entendimento?
Resposta: Sim, está correto o entendimento.

2. Em relação ao item 53: " Possuir capacidade de sugerir e permitir a combinação de vários serviços interdependentes a partir de uma única solicitação. A funcionalidade visa facilitar o pedido de serviços que dependem de outros para o funcionamento pleno. Não sendo satisfatório esperar que seja de conhecimento dos usuários as referidas dependências". Entendemos que será aceita a solução que permita agrupar múltiplas aplicações em um único pacote de software, otimizando a quantidade de execuções e reduzindo o tempo de espera por instalações ou atualizações sequenciais, possibilitando ainda que essas aplicações sejam disponibilizadas e

executadas pelo usuário final por meio de um portal de autoatendimento. Está correto o nosso entendimento?
Resposta: Sim, está correto o entendimento.

3. Em relação ao item 74: " Possuir capacidade de sugerir a melhor data para execução de uma mudança." Entendemos que o objetivo dessa funcionalidade é mitigar possíveis conflitos no agendamento de mudanças. Nesse sentido, entendemos que será aceita a solução que permite identificar e emitir alertas sempre que houver mais de uma mudança programada para a mesma data e horário, contribuindo para evitar sobreposições e conflitos de execução. Está correto o nosso entendimento de que essa funcionalidade atenderá ao requisito estabelecido?
Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Pedido de Esclarecimento 10 – Recebido em 29/10/2026:

1. Em relação à vigência do contrato, estipulada em 36 (trinta e seis) meses, e considerando as disposições da Lei nº 14.973/2024, que trata sobre a transição gradual para o fim da desoneração da folha de pagamento:

- **2025**:
  - CPRB: 80% da alíquota (exemplo: 4,5% x 80% = 3,6%);
  - CPP: 25% da alíquota (20% x 25% = 5%);
- **2026**:
  - CPRB: 60% da alíquota (exemplo: 4,5% x 60% = 2,7%);
  - CPP: 50% da alíquota (20% x 50% = 10%);
- **2027**:
  - CPRB: 40% da alíquota (exemplo: 4,5% x 40% = 1,8%);
  - CPP: 75% da alíquota (20% x 75% = 15%);
- **2028**:
  - fim do regime de transição (CPRB = 0% e CPP = 20%).

Solicitamos a gentileza de esclarecer o seguinte ponto:
- A planilha de formação de custos deve considerar, para os itens referentes ao INSS e à CPRB, a média dos percentuais projetados para os 3 (três) anos de execução

contratual, tendo em vista a gradual extinção da desoneração conforme estabelecido pela referida lei?

- Ou, por outro lado, devemos adotar, para o ano de 2026, os percentuais vigentes de 2,7% para CPRB e 10% para INSS, ficando resguardada a possibilidade de solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro nos anos subsequentes com a alteração dos referidos percentuais?

Ressaltamos que os esclarecimentos acima impactam diretamente na correta elaboração da planilha de formação de custos e dimensionamento da proposta.

Resposta: A modelagem deste contrato não é cessão de mão de obra por posto de trabalho, mas sim prestação de serviços com pagamento fixo mensal conforme disposto no Edital e seus anexos. Nesse caso, o valor proposto já deve contemplar tais custos, não configurando fato superveniente futuro que permita a revisão contratual.

Brasília – DF, 03 de novembro de 2026.

Lydiane Maria do Amaral

Pregoeira