PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2026
PROCESSO Nº 025.0011769/2026-59
EDITAL

Este procedimento licitatório obedecerá integralmente ao **Regulamento de Licitações e Contratos da ABDI (RLC)**, cujo inteiro teor está disponível no sítio eletrônico da ABDI (https://www.abdi.com.br/transparencia/legislacao-aplicavel/), bem como às disposições deste Edital e Anexos e, no que couber, à Lei nº 14.133, de 01/04/2021 e à Lei Complementar n° 123, de 14/12/2006.

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

DIA/HORÁRIOS:

INÍCIO DE RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 22/10/2026 - Horas 10h00

RECEBIMENTO DE PROPOSTAS ATÉ: 04/11/2026 - Horas 10h00

ABERTURA/ANÁLISE DAS PROPOSTAS: 04/11/2026 - Horas 10h01

INÍCIO DA SESSÃO DE LANCES: 04/11/2026 - Horas 10h30

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília/DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

CONSULTAS AO EDITAL: www.novobbmnet.com.br **ou** www.abdi.com.br/transparencia/aquisicao-de-bens-e-servicos

LOCAL: www.novobbmnet.com.br.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2026

PROCESSO N° 025.0011769/2026-59

EDITAL

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES:

1 . 1 . A **ABDI**, Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial, torna público para conhecimento dos interessados que, na data, horário e local já indicados anteriormente, realizar-se-á licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL EM LOTE ÚNICO, no modo de disputa ABERTO.**

1 . 2 . O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

1 . 3 . Os trabalhos serão conduzidos por colaborador(a) da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial - **ABDI**, denominado(a) Pregoeiro(a), formalmente designado(a) pela Portaria nº UJ/00001/2025, de 10 de janeiro de 2025, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "BBMNET Licitações", constante da página eletrônica do BBMNET - Licitações Públicas, no endereço www.novobbmnet.com.br.

2. DO OBJETO:

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

3. DO VALOR ESTIMADO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

3 . 1 . O **valor total estimado e máximo da licitação** é de **R$ 1.963.217,04 (um milhão, novecentos e sessenta e três mil, duzentos e dezessete reais e quatro centavos)** para fins de disputa, considerando o valor global anual estimado, conforme a seguir:

Item	Descrição	VALORES ESTIMADOS	
		Valor Unitário Mensal	Valor Total Anual
1	Serviço de sustentação da Infraestrutura de TIC (Suporte Especializado) com garantia de disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC	R$ 93.613,70	R $ 1.123.364,40
2	Serviços de suporte de técnico (Service Desk) a usuários finais – presencial	R$ 69.987,72	R $ 839.852,64
Valor Total Mensal e Valor Total 12 Meses		**R$ 163.601,42**	**R$ 1.963.217,04**

3.2. O valor máximo estabelecido para a presente licitação, incluindo todos os custos, correrão à conta do Orçamento da ABDI, contabilizadas na rubrica "*Despesas com Serviços de TI*".

4. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:

4 . 1 . Os pedidos de esclarecimentos poderão ser feitos até às **23:59h do dia 29/10/2026,** por meio da plataforma www.novobbmnet.com.br em campo específico ou ainda por e-mail endereçado a licitacao@abdi.com.br.

4 . 2 . O(a) Pregoeiro(a), auxiliado(a) pela área técnica e/ou jurídica da **ABDI**, se for o caso, responderá ao(s) questionamento(s) no prazo de até **2 (dois) dias úteis**.

5. DA IMPUGNAÇÃO:

5.1. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico, até às **23:59h do dia 30/10/2026**, por meio da plataforma www.novobbmnet.com.br em campo específico ou ainda por e-mail endereçado a licitacao@abdi.com.br.

5 . 2 . Não sendo impugnado o ato convocatório, no prazo acima estabelecido, estará precluso o direito de questionar a matéria nele constante.

5 . 3 . O(a) Pregoeiro(a), auxiliado(a) pela área técnica e/ou jurídica da **ABDI**, se for o caso, responderá ao(s) questionamento(s) no prazo de até **2 (dois) dias úteis**.

5 . 4 . Acolhida a impugnação contra este ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

6. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO:

6 . 1 . Poderão participar deste Pregão as pessoas jurídicas que tenham objeto social compatível com o objeto desta licitação e que atenderem integralmente às exigências constantes neste Edital e seus Anexos.

6 . 2 . Estarão **impedidos de participar**, direta ou indiretamente, de qualquer fase deste processo licitatório os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

6 . 2 . 1 . Pessoa jurídica impedida de participar de licitação e de contratar com a **ABDI**, durante o prazo da sanção aplicada nos termos do inciso II do art. 57 do RLC;

6.2.2. Pessoa jurídica estrangeira não autorizada a funcionar no País;

6 . 2 . 3 . Pessoa jurídica que se encontre em processo de fusão, cisão ou incorporação, e ainda, em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, concurso de credores, falência e liquidação (exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor, ou nos casos em que haja decisão judicial que permita a participação em licitações);

6 . 2 . 4 . Pessoas jurídicas integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

6 . 2 . 5 . Pessoa jurídica que apresente restrições na Certidão Negativa Correcional emitida pela Controladoria Geral da União (CGU) e acessível por meio do endereço eletrônico: https://certidoes.cgu.gov.br/;

6 . 2 . 6 . Pessoa jurídica que apresente restrições na Consulta Consolidada emitida pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e acessível por meio do endereço eletrônico:

https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/;

6.2.7. Pessoa jurídica que foi declarada inidônea e/ou que está suspensa ou impedida de contratar com a Administração Pública ou outros entes do Sistema S;

6.2.8. Membros do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva; empregados da **ABDI** e, no caso desses desempenharem função na licitação, na fiscalização ou gestão do contrato, a presente vedação estende-se às pessoas jurídicas que tenham como dirigentes, controladores, acionistas ou detentores de mais de 5% (cinco porcento) do capital com direito a voto, os membros do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva ou empregados da **ABDI**, bem como seus cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, ressalvados, neste caso, os demais serviços sociais autônomos e pessoas jurídicas integrantes da Administração Pública; e

6.2.9. Pessoas Físicas.

6.3. Não poderão participar desta licitação cooperativas de trabalho, nem outras cooperativas que atuem como intermediárias de mão de obra, tendo em vista a natureza dos serviços contratados: suporte técnico presencial e remoto a usuários (Item 2) e sustentação, operação e monitoramento contínuos da infraestrutura de TIC, inclusive em regime 24x7 (Item 1). Esses serviços serão executados por equipes dedicadas, em turnos organizados e dimensionados pela Contratada, com habitualidade e sob a hierarquia e a coordenação da própria Contratada, sujeitos a Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, a glosas e à fiscalização da ABDI sobre os resultados. Essa forma de execução é incompatível com a autonomia própria do regime cooperativo.

6.4. Não será permitida a participação de consórcios.

6.5. A participação na presente licitação implica, tacitamente, para a licitante:

6.5.1. a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes neste Edital e em seus anexos;

6.5.2. a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor; e

6.5.3. a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

6.6. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do art. 3° da Lei Complementar n° 123/2006, desde que não esteja inserida nas hipóteses do §4° do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na lei complementar, observadas as condições estabelecidas neste Edital.

6.6.1 Os benefícios da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 só serão aplicados quando o **valor contratual anual** estimado for **inferior** à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME:

7.1. O certame será conduzido pelo(a) Pregoeiro(a), que terá, em especial, as seguintes atribuições:

7.1.1. coordenar os trabalhos;

7.1.2. responder às questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame, auxiliado(a) pela área técnica e/ou jurídica da **ABDI**, se for o caso;

7.1.3. abrir as propostas de preços;

7.1.4. analisar a aceitabilidade das propostas;

7.1.5. desclassificar propostas indicando os motivos;

7.1.6. conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço;

7.1.7. verificar a habilitação do proponente;

7.1.8. declarar o vencedor;

7.1.9. adjudicar o objeto, caso não tenha recurso;

7.1.10. receber, examinar e submeter os recursos à autoridade competente para julgamento;

7.1.11. elaborar a ata da sessão;

7.1.12. encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação.

8. DO CREDENCIAMENTO DO LICITANTE NO PORTAL BBMNET:

8.1. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br, acesso "**credenciamento licitantes (fornecedores)**".

8.2. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico deverão ser dirimidas diretamente com a BBMNET através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, *chat* ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br.

8.2.1. Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília) através dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br.

8.3. A **ABDI** não possui qualquer ingerência no processo de credenciamento junto à plataforma do BBMNET e não se responsabiliza por cadastramentos não concluídos antes do encerramento do prazo final para submissão de propostas por quaisquer motivos. Recomendamos que realizem o processo de cadastro junto à plataforma com antecedência, permitindo resoluções de problemas com antecedência junto ao suporte da plataforma e prevenindo eventuais dificuldades técnicas e/ou operacionais que, porventura, possam ocorrer nos últimos dias do prazo para submissão de propostas.

9. DA PARTICIPAÇÃO:

9.1. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no sítio www.novobbmnet.com.br, **opção "Login" - opção - Licitação Pública - Sala de Negociação.**

9.1.1. As propostas de preço deverão ser encaminhadas eletronicamente até data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste Edital.

9.2. Cabe ao licitante:

9.2.1. ficar atento ao *chat*, acompanhar e efetuar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo(a) pregoeiro(a) e/ou sistema ou de sua desconexão;

9.2.2. inteiramente sob sua responsabilidade, a compreensão, uso e operacionalização da plataforma inerentes às ações necessárias ao licitante;

9.2.3. comunicar imediatamente à BBMNET Licitações, por meio dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

9.2.4. solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio;

9.2.5. solicitar diretamente à BBMNET esclarecimentos de dúvidas de operacionalização do sistema e comunicação de eventuais erros sistêmicos através da

central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, *chat* ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br.

9.3. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à **ABDI** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

9.4. O credenciamento junto à BBMNET Licitações implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

9.5. Caso haja desconexão com o(a) Pregoeiro(a) no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o(a) Pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

9.5.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após reagendamento/comunicação expressa aos participantes via *chat* do sistema eletrônico, onde será designado dia e hora para a continuidade da sessão.

9.6. Caso exista a necessidade de ser suspenso o Pregão, tendo em vista a quantidade de lotes, o(a) Pregoeiro(a) designará novo dia e horário para a continuidade do certame.

9.7. O andamento do procedimento de licitação a partir da publicação do Edital deve ser acompanhado pelos participantes, sob sua inteira responsabilidade, por meio do portal www.novobbmnet.com.br, **especialmente pelo *chat***, que veiculará avisos, convocações, resultados, desclassificações, justificativas e outras decisões referentes ao procedimento, e também no Portal da Transparência da ABDI para informações gerais: https://www.abdi.com.br/transparencia/aquisicao-de-bens-e-servicos/.

10. DA PROPOSTA DE PREÇOS:

10.1. O encaminhamento de proposta pressupõe também pleno conhecimento e atendimento de todas as exigências contidas no Edital e seus anexos. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

10.1.1. As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BBMNET no menu - **Sala de Disputa,** no campo das licitações na coluna (menu) da etapa - **Aberto para receber propostas**.

10.1.2. O licitante interessado poderá utilizar filtros de buscas e selecionar o lote/item de interesse e, posteriormente, preencher os campos exigidos no sistema e finalizar no comando "enviar proposta".

10.1.3. O licitante deverá enviar a sua proposta mediante o preenchimento prévio das informações exigidas no Sistema.

10.1.4. O acesso para participar das licitações está condicionado ao **cadastro prévio** do interessado na Plataforma BBMNET Licitações.

10.1.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

10.1.6. Os licitantes poderão alterar a proposta anteriormente inserida no sistema, dentro do período em que o sistema esteja aberto para o recebimento de proposta.

10.1.7. A licitante deverá cotar o **VALOR GLOBAL ANUAL EM LOTE ÚNICO**, devendo estar inclusos todos os custos inerentes à prestação dos serviços, de acordo com as especificações do Anexo I - Termo de Referência.

10.1.8. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

10.1.9. Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda

corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste Edital e seus anexos.

10.1.10. Na proposta, havendo divergência entre os valores unitários e os valores globais, prevalecerão os valores unitários. Havendo divergência entre os valores numéricos e por extenso, prevalecerão os valores por extenso.

10.1.11. O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a **90 (noventa) dias**, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas.

10.2. Ao apresentar sua proposta o licitante concorda especificamente com as seguintes condições:

10.2.1. Os produtos/serviços ofertados deverão atender a todas as especificações constantes deste Edital e seus anexos;

10.2.2. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional e preenchidos no campo apropriado do sistema eletrônico com o **VALOR GLOBAL ANUAL EM LOTE ÚNICO** proposto.

10.3. Caso a empresa seja **ME/EPP,** a licitante **DEVE informar** em campo próprio da plataforma BBMNET Licitações para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previstos neste Edital.

10.3.1 O licitante que não informar sua condição no campo específico do sistema antes do envio das propostas perderá o direito ao tratamento diferenciado, quando houver.

10.4. A **vistoria técnica é facultativa** e pode ser realizada nos termos do item 18 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital), mediante **agendamento prévio** pelo e-mail ti@abdi.com.br, ou ainda, pelo telefone (61) 3962-8700 para falar com a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTEC.

11. ABERTURA DAS PROPOSTAS E LANCES:

11.1. A partir do horário previsto no Edital, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo sítio eletrônico, passando o(a) Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas.

11.2. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

11.2.1. Para efeito da disputa de preços, as propostas encaminhadas eletronicamente pelos licitantes serão consideradas lances.

11.2.2. Cada licitante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor preço registrado, desde que seja inferior ao seu último lance e diferente de qualquer outro valor ofertado para o lote.

11.3. Com o intuito de conferir celeridade à condução do processo licitatório, é permitido ao Pregoeiro(a) a abertura e gerenciamento simultâneo da disputa de vários lotes da mesma licitação, se for o caso.

11.4. A fase de lances será no modo de disputa **ABERTO:** O tempo da etapa de lances será de 10 (dez) minutos e será encerrada por prorrogação automática. O sistema informará "***Dou-lhe uma***" quando faltar 02m00s (dois minutos para o término da etapa de lances (sessão pública), "***Dou-lhe duas***" quando faltar 01m00s (um minuto) e "***Dou-lhe três - Fechado***" quando chegar no tempo programado para o encerramento. Na hipótese de haver um lance de preço menor que o menor lance de preço registrado no sistema, nos últimos 02m00s do período de duração da sessão pública, o sistema prorrogará automaticamente o tempo de fechamento em mais 02m00s a partir do momento do

registro do último lance, reiniciando a contagem para o fechamento, a partir do "Dou-lhe uma" e, assim, sucessivamente.

11.4.1. O(a) Pregoeiro(a) tem a ação de iniciar a fase de lances, depois todo processo é automático, conforme explanado acima.

11.4.2. Iniciada a fase de fechamento de lances, os licitantes são avisados via chat na sala de negociação, a linha do lote/item também indica essa fase (na coluna Situação) e, no caso de uma Prorrogação Automática, o ícone de "Dou-lhe uma", "Dou-lhe duas", é exibido.

11.5. O intervalo **mínimo de diferença entre os lances será de R$ 15.000,00 (quinze mil reais)**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

11.6. Assim que a etapa de lances for finalizada e o sistema detectar um empate, conforme estabelece os artigos 44 e 45 da LC 123/2006, a ferramenta inicia a aplicação automática do desempate em favor ME/EPP/MEI, conforme procedimento detalhado no **item 15** deste Edital.

11.6.1 Os artigos 44 e 45 da LC 123/2006 só serão aplicados quando o **valor contratual anual** estimado for **inferior** à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

11.7. O Sistema eletrônico informará as propostas de menor preço de cada participante imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

12. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

12.1. O(a) Pregoeiro(a) efetuará o julgamento das propostas pelo critério de "**menor preço"**, considerando o valor global ANUAL em lote único, podendo encaminhar, pelo *chat* do sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem assim decidir sobre sua aceitação, observados os prazos para fornecimento, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste Edital.

12.2. O(a) Pregoeiro(a) poderá **negociar** com a licitante mais bem classificada para que, se possível, seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens, exclusivamente por meio do *chat* do sistema eletrônico.

12.3. No caso de Propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, será observada a seguinte ordem para desempate:

12.3.1. Disputa final entre as licitantes empatadas, que poderão apresentar novo lance, por meio eletrônico, no prazo de 5 (cinco) minutos, acrescido do horário randômico;

12.3.2. Persistindo o empate entre propostas, será realizado sorteio no próprio sistema BBMNET ou, no caso de inviabilidade, em sessão pública online mediante comunicação prévia aos licitantes.

12.4. A **licitante classificada em primeiro** lugar na fase de lances deverá apresentar o **arquivo da Proposta Comercial ajustada e identificada**, de acordo com as especificações do Anexo I - Termo de Referência e com o modelo indicado no Anexo II - Modelo de Proposta de Preços, **acompanhado do Atestado de Vistoria, se realizada, ou do Termo de Renúncia de Vistoria** (Apêndice IV do Termo de Referência - Anexo I do Edital).

12.4.1. O arquivo da proposta comercial ajustada e do atestado de vistoria ou termo de renúncia, conforme o caso, deverão ser encaminhados no prazo de até **02 (duas) horas** a contar da solicitação do(a) Pregoeiro(a) por meio do campo específico da plataforma.

12.4.2. É facultado ao Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de

solicitação feita pelo licitante, que deverá ser encaminhada via *chat* do sistema eletrônico, antes de findo o prazo.

12.5. Quando da análise da proposta ajustada:

12.5.1. se houver indícios de inexequibilidade, o(a) Pregoeiro(a) poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante comprove a exequibilidade da proposta;

12.5.2. se forem identificados erros sanáveis, o(a) Pregoeiro(a) poderá efetuar diligência, solicitando que a licitante promova as devidas correções, desde que essas não impliquem aumento de preço no valor global proposto;

12.5.3. será possível realizar diligências para que a licitante adeque os valores unitários de sua planilha aos valores unitários estimados pela ABDI, se for o caso, desde que essas alterações não impliquem em aumento de preço no valor global proposto;

12.5.4. o(a) Pregoeiro(a) poderá solicitar a análise da Proposta, e demais documentos técnicos, pela unidade técnica e/ou demandante do objeto, se julgar necessário.

12.6. Consideram-se preços inexequíveis aqueles que, comprovadamente, sejam insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

12.7. Serão desclassificadas as propostas que:

12.7.1. Não forem apresentadas nos prazos previstos e/ou concedidos;

12.7.2. Forem apresentadas em desacordo com as exigências legais, técnicas ou demais disposições deste Edital e seus anexos, bem como das normas de regulação do certame;

12.7.3. Ofertarem condições que não atendam às exigências do Edital;

12.7.4. Apresentarem preços manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, e ainda, excessivos ou exorbitantes, isto é, incompatíveis com os preços de mercado, mesmo que o ato convocatório não tenha estabelecido limites mínimos, desde que a licitante não comprove a exequibilidade da proposta;

12.7.5. Apresentarem manifestos e comprovados erros e desvios nos preços, ou indicações incompatíveis com os valores expressos numericamente ou por extenso, de forma a suscitar dúbia interpretação;

12.7.6. Apresentarem qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, preço ou vantagem baseada na oferta das demais licitantes, bem como proposta alternativa;

12.7.7. Apresentarem preços finais superiores aos valores unitários e globais estimados pela **ABDI;**

12.7.8. Não restarem aprovadas na realização da **Prova de Conceito (PoC)**.

12.8. O(a) Pregoeiro(a) poderá promover diligências para verificação da compatibilidade do preço proposto mediante análise da pesquisa de preços elaborada pela **ABDI**.

12.8.1. Antes de desclassificar qualquer proposta em razão do preço estar excessivamente superior ao estipulado pela **ABDI**, o(a) Pregoeiro(a) deverá tentar uma negociação, solicitando nova base de preço condizente com o estimado pela **ABDI**.

12.8.2. Antes de desclassificar qualquer proposta por preço manifestamente inexequível, o(a) Pregoeiro(a) intimará a licitante para que apresente, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da data da intimação, a composição de seus custos para comprovação da exequibilidade do preço proposto, com o fim de demonstrar que estes são compatíveis com os valores de mercado.

12.8.2.1. É facultado ao Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação feita pelo licitante, que deverá ser encaminhada via *chat* do sistema eletrônico, antes de findo o prazo.

12.8.2.2. A licitante deve demonstrar de forma inequívoca a exequibilidade de sua proposta, por meio de justificativa fundamentada e de apresentação da composição de seus custos devidamente acompanhada da memória de cálculo e

de documentação que comprove a veracidade das informações prestadas, de forma a demonstrar com segurança que possui as condições necessárias para executar o objeto.

12.8.2.3. Sem prejuízo do exigido no item anterior, a licitante pode complementar sua justificativa com a apresentação de contrato(s) e/ou fatura(s)/notas fiscais com objeto e preços compatíveis aos ofertados no certame, acompanhado(s) de declarações da contratante que comprovem a execução satisfatória, de forma a demonstrar a experiência de mercado que a permitam praticar esses valores.

12.8.2.4. O envio da documentação deve ser realizado exclusivamente por meio do sistema BBMNET, salvo eventual impossibilidade devidamente justificada e aceita pelo(a) Pregoeiro(a), que indicará outro meio idôneo.

12.8.3. O(a) Pregoeiro(a) analisará a compatibilidade dos preços apresentados na Proposta Comercial com aqueles praticados no mercado, tomando por base a pesquisa de preços realizada pela área técnica e/ou demandante do objeto.

12.9. No caso de desclassificação da licitante arrematante, a nova licitante convocada deverá responder a negociação a ser realizada via *chat* pelo(a) Pregoeiro(a) e, caso aceita, apresentar proposta ajustada e eventuais planilhas de custos, se for o caso, nos mesmos prazos previstos, a contar da convocação pelo(a) Pregoeiro(a) através do *chat* de mensagens.

12.10. A inobservância aos prazos ou ainda o envio da proposta de preços em desconformidade com o disposto neste Edital ensejará a desclassificação no certame, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

12.11. Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

12.12. Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, a proposta que não atender as exigências fixadas neste Edital.

12.13. Havendo lances no tempo de disputa da sessão pública, a proposta final de preços do licitante detentor da melhor oferta deverá ter seus valores unitários e totais ajustados de forma que os preços de cada um dos itens não resultem, após os ajustes, inexequíveis ou superfaturados.

12.14. Verificada que a proposta ajustada da licitante preliminarmente classificada em primeiro lugar atende ao Edital, essa será **convocada via chat** para a próxima fase de julgamento da proposta: a **Prova de Conceito (PoC)**.

12.15. A PoC será realizada nos termos do item 17 e do Apêndice III do Termo de Referência (Anexo I deste Edital) e a convocação conterá as informações de dia, horário e local para sua realização.

12.16. A PoC será conduzida pela unidade técnica e demandante do objeto, acompanhada por integrante(s) da Unidade de Licitações, Contratos e Convênios da ABDI. Após a realização, a equipe técnica emitirá parecer conclusivo sobre o atendimento ou não das funcionalidades exigidas no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

12.17. Caso a licitante seja aprovada na PoC sua proposta será aceita e essa será convocada para a fase de habilitação, caso contrário, sua proposta será desclassificada e a próxima licitante classificada será convocada nos termos do item 12.9.

13. DA HABILITAÇÃO:

13.1. Encerrada a etapa de negociação e aceitação de proposta, bem como da PoC, será iniciada a fase de Habilitação, em que será disponibilizado ao licitante classificado em primeiro lugar, o comando para inserção dos documentos de Habilitação.

13.2. O prazo para a inserção dos documentos solicitados neste Edital será de até **2**

(duas) horas, a contar do disparo da mensagem da liberação do comando para inserção dos documentos.

13.2.1. É facultado ao Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação feita pelo licitante, que deverá ser encaminhada via *chat* do sistema eletrônico, antes de findo o prazo.

13.3. No caso de inabilitação da licitante arrematante, serão convocadas as empresas remanescentes, na ordem de classificação, para negociação a ser realizada via *chat* pelo(a) Pregoeiro(a) e, caso aceita, apresentar proposta ajustada e eventuais planilhas de custos, se for o caso, nos mesmos prazos previstos, a contar da convocação pelo(a) Pregoeiro(a) através do *chat* de mensagens.

13.4. Habilitação Jurídica:

13.4.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, para as sociedades comerciais ou firmas individuais, sendo que, no caso de sociedades anônimas deverá estar acompanhado do documento de eleição dos administradores;

13.4.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

13.4.3. Cópia do documento de Identidade e da inscrição regular no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do representante legal da pessoa jurídica, ou do seu procurador, acrescida da respectiva Procuração, se for o caso.

13.5. Qualificação Econômico-Financeira:

13.5.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão de no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data fixada para a sessão de abertura da licitação, caso não haja data de validade expressa no documento.

13.5.2. Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis **referente ao exercício de 2025**, ou balanço de abertura, no caso de empresa recém constituída, apresentado na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação ocorrida no período do Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna - IGP-DI, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV ou de outro indicador que o venha substituir.

i . Será permitida a apresentação, de forma fundamentada e justificada, de balanço intermediário, que não se confunde com balancetes ou balanço provisório, desde que registrado e de que se comprove que o estatuto social da empresa autoriza sua emissão, em consonância com a jurisprudência de contas.

ii. Entenda-se por "na forma da lei":

1. Quando S/A: balanço patrimonial devidamente registrado na Junta Comercial e publicado em Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia ou nos sítios eletrônicos da Comissão de Valores Mobiliários e da entidade administradora do mercado em que os valores mobiliários da companhia estiverem admitidos à negociação, conforme o caput do art. 289 da Lei nº 6.404/76, alterada pela MP 892, de 05 de agosto de 2019;

2. Quando outra forma societária: balanço patrimonial consolidado, assinado por titular da empresa e pelo contador, devendo ser apresentado comprovante de registro na Junta Comercial ou em Cartório de Títulos e Documentos, conforme sua natureza jurídica, ou autenticado por meio do Sistema Público de Escrituração Digital - Sped (Decreto nº 8.683/2016).

iii. A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada no resultado da aplicação das fórmulas abaixo. A comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da licitação, será exigida no caso de a licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos

índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC).

iv. As licitantes deverão apresentar documento, assinado por contador e por representante legal, onde fique demonstrado a aplicação das fórmulas abaixo:

$$\mathbf{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\mathbf{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\mathbf{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

13.6. Regularidade Fiscal:

13.6.1. Prova de regularidade perante a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante a apresentação de certidão expedida pela Receita Federal do Brasil relativo a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, bem como contribuições previdenciárias e de terceiros (Certidão Conjunta Negativa ou Certidão Conjunta Positiva com efeitos de Negativa);

13.6.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual ou do Distrito Federal, conforme sede da licitante;

13.6.2.1. Na hipótese de a empresa estar sediada em Estados que possuem certidão estadual de tributos e dívida ativa separadas (Fazenda Estadual e Procuradoria) a regularidade deverá ser demonstrada por meio de 2 (duas) certidões.

13.6.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do local da sede da licitante (exceto pessoas jurídicas estabelecidas no Distrito Federal), mediante a apresentação de certidão (mobiliária) expedida pelo órgão fazendário competente; e

13.6.4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF/FGTS); e

13.6.5. Certidão de regularidade de débitos trabalhistas, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

13.7. Qualificação Técnica:

13.7.1. As licitantes deverão comprovar aptidão na prestação de serviços compatíveis em características e quantidades com o objeto desta licitação, mediante apresentação de atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) de capacidade técnica, emitido(s) por órgãos ou entidades das Administrações Públicas Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, ou por empresas privadas, nos quais a licitante esteja prestando ou tenha prestado os serviços de modo satisfatório e sem ressalva.

13.7.1.1. O(s) atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão comprovar necessariamente que a licitante esteja prestando ou já tenha prestado serviços de:

a) Suporte local e remoto a usuários de serviços de TIC, na modalidade ServiceDesk (Central de Atendimento de Serviços de TI) para empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório com configuração total mínima de:

i. Suporte e atendimento a, no mínimo, 100 (cem) usuários;

ii. Suporte e configuração de, no mínimo, 100 (cento) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais padrão

de mercado;

iii. Atendimento mínimo de 2.000 chamados em um período de 12 (doze) meses;

iv. Utilização de Sistema de Gestão de Serviços de TI para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e desenvolvimento da base de conhecimento, conforme requisitos funcionais constantes no Apêndice II do Termo de Referência – Requisitos da Ferramenta de ITSM.

b) Suporte e manutenção de TIC, com as seguintes parcelas de maior relevância:

i. Plataforma Microsoft Windows Server e Sistema Operacional Microsoft Windows:

i.1 Comprovação de prestação de serviços em florestas Active Directory conforme ambiente tecnológico da ABDI;

i.2 Comprovação de prestação de serviços de instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação do serviço de Domínio do Microsoft Active Directory.

ii. Consolidação e virtualização de servidores:

ii.1 Comprovação de prestação de serviços em ambientes virtualizados usando a solução VMWARE VSphere ou equivalente de outro fabricante.

iii. Solução de Gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server:

iii.1 Comprovação de prestação de serviços em ambientes Microsoft SQL Server utilizando o serviço de alta disponibilidade Microsoft Cluster;

iii.2 Comprovação de execução de serviço de replicação de banco de dados em ambiente Microsoft SQL Server.

iv Solução de backup e armazenamento de dados em Storage:

iv.1 Comprovação de prestação de serviços de backup e restore.

v . Gerenciamento e suporte dos serviços de infraestrutura de TI, em conformidade com as práticas do ITIL, com no mínimo, 4 (quatro) processos descritos abaixo:

v.1 Requisição, Incidente, Problemas e Mudanças.

vi. Administração e gerenciamento de correio eletrônico MS Exchange em modo híbrido em alta disponibilidade com pelo menos 200 caixas postais;

vii. Administração e gerenciamento da Suite Microsoft System Center;

viii. Deverá comprovar administração de segurança envolvendo pelo menos os seguintes serviços em um único ambiente:

viii.1 Firewall, VPN, Antivírus, AntiSpam, IDS/IPS, Filtro de Conteúdo, aplicação de patches de correção.

ix. Deverá comprovar administração de ambiente de rede conforme ambiente tecnológico da ABDI;

x. Deverá comprovar administração de conectividade com a internet utilizando no mínimo 02 (dois) links dedicados redundantes;

xi. Deverá comprovar serviço de monitoramento e resolução de alertas/incidentes em regime 24x7 em ambiente tecnológico compatível da ABDI conforme descrito no Termo de Referência;

xii. Deverá comprovar prestação de serviços técnicos de monitoramento de ativos de tecnologia da informação, por meio de um centro de operações de rede (NOC) em formato 24x7.

xiii. Deverá comprovar a atuação em Ambiente DevOps com no mínimo a execução atividades listadas abaixo:

xiii.1 Serviços de instalação, configuração, atualização, administração, migração e suporte avançado da plataforma de orquestração de containers baseada em Kubernetes, Docker ou tecnologia equivalente;

xiii.2 Deploy de aplicações;

xiii.3 Construção, configuração e integração de esteira (pipelines) de Entrega Contínua (CD) e Integração Contínua (CI);

xiii.4 Atualização e aplicação de hotfix para correção de bugs;

xiii.5 Automação de tarefas.

13.7.1.2. Será aceito o somatório de atestados;

13.7.1.3. Os atestados, certidões ou declarações de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal e/ou secundária da licitante, especificadas no contrato social registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil - RFB;

13.7.1.4. Não serão aceitos atestados, certidões ou declarações de capacidade técnica emitidos para subsidiárias paralelas;

13.7.1.5. Só serão aceitos atestados, certidões ou declarações de capacidade técnica em nome de controladora ou em caso de fusão, cisão ou incorporação, desde que comprovada de forma inequívoca a transferência de acervo técnico, exceto os casos de subscrição de ações e subsidiária integral, conforme jurisprudência de contas;

13.7.1.6. Os atestados, certidões ou declarações de capacidade técnica deverão ser emitidos contendo as seguintes informações: identificação e informações de contato do atestante, período de realização do serviço, objeto contratual e manifestação quanto à qualidade e/ou satisfação do fornecimento/prestação. O objeto deve estar descrito detalhadamente, sendo compatível em características e prazos com os serviços a serem contratados;

13.7.1.7. Na hipótese dos atestados, certidões ou declarações de capacidade técnica apresentados não contemplarem alguma(s) das informações requeridas, a licitante poderá juntar também, de forma a complementar as informações, outros documentos comprobatórios, como contratos e/ou notas fiscais, ou outros documentos idôneos, **que** atestem as exigências requeridas; podendo ainda esse item ser diligenciado pelo(a) pregoeiro(a) junto à licitante para complemento das informações que julgar necessárias.

13.7.2. Declaração de que possui, ou se compromete a possuir na assinatura do contrato, equipe com a qualificação técnica exigida no Termo de Referência (Anexo I do Edital) para atuação na execução do contrato, sendo a efetiva comprovação e vínculo com a licitante realizados na execução contratual.

13.7.2.1 O vínculo com a empresa contratada será demonstrado por meio de contrato ou carteira de trabalho, contrato de prestação de serviço ou contrato social no caso de sócios na execução do contrato.

13.8. Declarações:

13.8.1. Declaração de regularidade no Ministério do Trabalho, em cumprimento ao disposto no inc. XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, conforme abaixo:

Eu, (nome completo), inscrito no CPF sob n.º ....., representante legal da empresa (razão social), localizada na (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º ....., DECLARO, sob as penas da Lei, que a referida empresa se encontra em situação regular no Ministério do Trabalho no que se refere à observância do disposto no inc. XXXIII, do art. 7º, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Portanto, não concede trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito e qualquer trabalho aos menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, e que se compromete a manter tal situação durante toda a vigência contratual, inclusive na hipótese de eventuais prorrogações.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

13.8.2. As Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte que desejarem obter benefícios da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e fizerem jus aos benefícios, deverão apresentar a declaração, conforme abaixo:

Eu, (nome completo), inscrito no CPF sob n.º ....., representante legal da empresa (razão social), localizada na (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º ....., DECLARO sob as penas da Lei, que a referida empresa é considerada (microempresa ou empresa de pequeno porte), nos termos da Lei Complementar n.º 123/2006, cujos termos conheço na íntegra, estando apta, portanto, a exercer os direitos previstos na referida Lei.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

13.8.2.1. Os benefícios da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 só serão aplicados quando o **valor contratual anual** estimado for **inferior** à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

13.8.2.2. A microempresa ou empresa de pequeno porte ou a sociedade cooperativa equiparada deverá apresentar toda a documentação exigida acima, para efeito de habilitação. Os documentos relativos à Regularidade Fiscal deverão ser apresentados, mesmo que apresentem alguma restrição;

13.8.2.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à microempresa ou à empresa de pequeno porte e à sociedade cooperativa equiparada o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para sua regularização. O termo inicial corresponderá ao momento da comunicação e solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), podendo ser prorrogado por igual período a critério da **ABDI**;

13.8.2.4. O prazo de 05 (cinco) dias úteis poderá ser prorrogado por igual período se houver manifestação expressa do interessado antes do término do prazo inicial.

13.8.2.5. A não apresentação da documentação, no prazo mencionado no subitem acima, implicará na decadência do direito de contratação, sendo facultado a **ABDI** convocar as licitantes remanescentes, na sua ordem de classificação para apresentação de propostas.

13.8.3. Declaração de que não foi declarada inidônea pela Administração Pública e nem por nenhuma entidade do Sistema S e que não está suspensa ou impedida de contratar com a Administração Pública ou outros entes do Sistema S, conforme abaixo:

Eu, (nome completo), inscrito no CPF sob n.º ....., representante legal da empresa (razão social), localizada na (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob n.º ....., DECLARO, sob as penas da Lei, que a referida empresa não foi declarada inidônea pela Administração Pública e nem por nenhuma entidade do Sistema S, e nem está suspensa ou impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública, entidades do Sistema S e demais entes contratantes, não havendo nenhum fato que desabone sua reputação.

Por ser a expressão da verdade, assino a presente.

Local, data, assinatura e identificação do representante legal da empresa.

13.8.3.1. Junto à declaração acima citada a licitante deverá apresentar também:

a) Certidão Negativa Correcional emitida pela Controladoria Geral da União (CGU) e acessível por meio do endereço eletrônico: https://certidoes.cgu.gov.br/;

b) Consulta Consolidada emitida pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e acessível por meio do endereço eletrônico: https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/.

13.9. Não serão permitidas a participação de **cooperativa ou consórcio.**

13.10. A apresentação de protocolos não substitui os documentos exigidos.

13.11. Os documentos deverão estar dentro do prazo de validade neles consignados, salvo quanto aos documentos de qualificação técnica (atestados), que são havidos por permanentes.

13.11.1. Não havendo referência quanto ao prazo de validade das certidões, serão elas consideradas válidas por **60 (sessenta) dias**.

13.12. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.13. A não apresentação dos documentos relacionados nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo estabelecido e/ou concedido, prazo de validade e quantidades estipuladas, implicará na inabilitação da licitante, quando não houver possibilidade de saneamento conforme regras estabelecidas neste Edital.

13.14. Quando do julgamento da habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos já apresentados e sua validade jurídica, bem como poderá suprir a omissão de eventuais documentos, observado o seguinte:

13.14.1. É facultado ao Pregoeiro(a) suprir a omissão de quaisquer certidões exigidas no **item 13** deste Edital, mediante consulta via *internet* em sites oficiais que emitam certidões *online*, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

13.14.1.1. Caso o saneamento mencionado não seja possível em razão de o acesso via *internet* estar indisponível, por qualquer motivo que seja, ou pelo fato de as informações contidas nos referidos *sites* não sejam suficientes para atestar a regularidade da licitante, ou ainda pelo fato de que alguns Estados, Municípios e Tribunais não propiciarem a consulta via *internet*, o(a) Pregoeiro(a) poderá ainda efetuar diligência para que a licitante apresente a referida certidão.

13.14.2. Também é facultado ao Pregoeiro(a) diligenciar a omissão de quaisquer outros documentos exigidos no **item 13** desde Edital, desde que estes se refiram apenas ao ateste de condição pré-existente à abertura da sessão pública, ou seja, apenas no caso de o documento ausente se referir à condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta e que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha.

13.14.2.1. Poderá ser considerada como comprovação de condição pré-existente a apresentação em diligência de documentos declaratórios, mesmo após a abertura do certame, tais como Atestados de Capacidade Técnica e Anotações de Responsabilidade Técnica (desde que se refiram a prestação de serviços e/ou fornecimento de bens realizados em data anterior ao certame, podendo o(a) Pregoeiro(a) solicitar documentação complementar para corroborar as informações prestadas), declarações em geral e quaisquer outros documentos semelhantes que tenham natureza declaratória.

13.15. As regras de diligência e saneamento, dispostas no item **13.14,** se aplicam também aos documentos da análise da proposta, naquilo que couber.

13.16. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, inclusive as exigências de habilitação, o licitante será declarado vencedor do certame pelo(a) Pregoeiro(a).

14. DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

14.1. Após a divulgação da(s) licitante(s) vencedora(s), o interessado poderá se manifestar, no prazo de até **10 (dez) minutos** a partir da comunicação pelo sistema, sobre a **INTENÇÃO DE RECORRER** contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada em campo próprio da plataforma da BBMNET.

14.2. À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo(a) Pregoeiro(a) será concedido o prazo de **2 (dois) dias úteis** para apresentação das **razões do recurso**, facultando às demais licitantes a oportunidade de apresentar **contrarrazões em igual período** a partir do término do prazo da recorrente, sendo assegurada aos proponentes vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

14.3. O(s) recurso(s) e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, em campo específico da plataforma da BBMNET.

14.4. A falta de manifestação da licitante, no prazo estabelecido no **item 14.1**, implicará decadência do direito de recurso, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

14.5. Decidido(s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

14.6. A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio do sistema eletrônico do BBMNET.

14.7. Os recursos serão julgados no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados da data final da interposição de contrarrazões.

15. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:

15.1. O tratamento diferenciado conferido às empresas de pequeno porte, às microempresas e às cooperativas de que tratam a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e a Lei 11.488, de 15 de junho de 2007, só serão aplicados quando o **valor contratual anual** estimado for **inferior** à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte e deverá seguir o procedimento indicado abaixo:

15.1.1. Os licitantes deverão indicar no sistema eletrônico de licitações, em campo específico, antes do encaminhamento da proposta eletrônica de preços, a sua condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa.

15.1.1.1. O licitante que não informar sua condição no campo específico do sistema antes do envio das propostas perderá o direito ao tratamento diferenciado.

15.1.2. Ao final da sessão pública de disputa de lances, o sistema eletrônico detectará automaticamente as situações de empate a que se referem os §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar 123/2006, de 14 de dezembro de 2006.

15.1.2.1. Considera-se empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, quando esta for proposta de licitante não enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa.

15.1.2.2. Não ocorre empate quando a detentora da proposta mais bem classificada possuir a condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa.

15.1.3. Caso ocorra a situação de empate descrita no **item 15.1.2.1**, o sistema

disponibilizará imediatamente à empresa de pequeno porte, microempresa ou cooperativa mais bem classificada, a possibilidade de essa ofertar lance inferior ao menor lance registrado para o lote no prazo de até **05 (cinco) minutos**.

15.1.3.1. Caso a licitante convocada não apresente lance inferior ao menor valor registrado no prazo acima indicado, as demais microempresas, empresas de pequeno porte ou cooperativas que porventura possuam lances ou propostas na situação do **item 15.1.2.1** serão convocadas, na ordem de classificação, a ofertar lances inferiores à menor proposta.

15.1.3.2. A microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa que apresentar o melhor lance, inferior ao menor lance ofertado na sessão de disputa, será considerada arrematante pelo(a) Pregoeiro(a), que encerrará a disputa do lote na sala virtual.

15.1.3.3. O não oferecimento de lances no prazo específico destinado a cada licitante produz a preclusão do direito de apresentá-los. Os lances apresentados em momento inadequado, antes do início do prazo específico ou após o seu término serão considerados inválidos.

15.1.4. Caso a proposta inicialmente mais bem classificada, de licitante não enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, seja desclassificada pelo(a) Pregoeiro(a), por desatendimento ao Edital, essa proposta não é mais considerada como parâmetro para o efeito do empate de que trata esta cláusula.

15.1.4.1. Para o efeito do empate, no caso da desclassificação de que trata o item anterior, a melhor proposta passa a ser a da próxima licitante não enquadrada como microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, observado o previsto no **item 15.1.2.2**.

15.1.5. O julgamento da habilitação das microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas obedecerá aos critérios gerais definidos neste Edital, observadas as particularidades de cada pessoa jurídica.

16. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:

16.1. O objeto desta licitação será adjudicado à licitante que obtiver a melhor classificação segundo os critérios fixados neste Edital e seus anexos.

16.2. O objeto da licitação será adjudicado à licitante declarada vencedora, por ato do(a) Pregoeiro(a), caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

16.3. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

17. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

17.1. A adjudicatária terá 5 (cinco) dias úteis para assinar o contrato, a contar da convocação efetuada pela **ABDI**, mediante comunicação via e-mail.

17.2. A adjudicatária deverá providenciar para assinatura do Contrato:

17.2.1. Carta indicando o responsável pela assinatura do contrato contendo o nome completo, número da cédula de identidade - RG e do Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF/MF.

17.2.2. Alterações do Estatuto ou Contrato Social da empresa, caso tenha havido após a data da abertura da licitação.

17.2.3. Instrumento público ou particular de mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação, quando o representante não for sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social.

17.2.4. Garantia Contratual no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do

valor total do contrato, em até **15 (quinze) dias** após a sua assinatura, podendo optar por uma das modalidades: a) caução em dinheiro; b) fiança bancária; ou c) seguro-garantia.

17.2.5. Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

17.2.5.1. a carta de fiança bancária deverá conter expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei no 10.406/2002);

17.2.5.2. a caução em dinheiro deverá ser depositada na Caixa Econômica Federal - CEF - 104, Agência 0007, Conta: 013.00011944-0 CNPJ: 07200966/0001-11;

17.2.5.3. a garantia prestada deverá vigorar por prazo adicional de 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual.

17.2.6. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

17.2.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

17.2.6.2. prejuízos diretos causados à ABDI decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.2.6.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela ABDI à contratada; e

17.2.6.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

17.2.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no **item 17.2.6** acima, observada a legislação que rege a matéria.

17.3. Caso a licitante vencedora venha a recusar-se, sem justificativa aceita pela **ABDI**, a assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido e na vigência da sua proposta, sujeitar-se-á às sanções cabíveis, reservando-se à **ABDI** o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, convocar as licitantes remanescentes ou cancelar a licitação.

17.4. Na convocação das licitantes remanescentes será observada a classificação final da licitação para negociação e apresentação dos documentos de habilitação.

17.5. As licitantes remanescentes convocadas na forma do subitem anterior se obrigam a atender à convocação e a assinar o Contrato no prazo fixado pela **ABDI**, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

18. DA CONTRATAÇÃO:

18.1. O prazo inicial de vigência do Contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o disposto no RLC/ABDI.

18.2. O detalhamento do objeto, a forma de execução, de fiscalização e de recebimento do objeto são as estabelecidas no Termo de Referência, constante do **Anexo I** deste Edital.

18.3. As obrigações das partes são as estabelecidas no Termo de Referência e na Minuta do Contrato, constantes dos **Anexos I e III**, respectivamente, deste Edital.

18.4. As condições de pagamento e reajuste estão previstas no Termo de Referência e na Minuta do Contrato, constantes dos **Anexos I e III**, respectivamente, deste Edital, consoante os preços estabelecidos na Proposta de Preço da adjudicatária.

18.5. É vedado caucionar ou utilizar o Contrato decorrente da presente licitação para qualquer operação financeira, sem ciência prévia e expressa da **ABDI**.

19. DAS PENALIDADES

19.1. As licitantes deverão observar rigorosamente as condições estabelecidas neste

Edital e em seus Anexos, sob pena de lhes serem aplicadas as seguintes penalidades:

19.1.1. Durante a fase da licitação:

19.1.1.1. multa de 1% (um por cento) do preço global anual da proposta, ao dia de atraso em assinar o Contrato, até o limite de 5% (cinco por cento);

19.1.1.2. perda do direito à contratação caso não compareça para assinar o Contrato após o decurso do prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da convocação, sem apresentação de justificativas motivadas submetidas à análise e aceitação da **ABDI**, acompanhado de multa de 10% (dez por cento) do preço global anual da proposta;

19.1.1.3. suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com a **ABDI**, por até 2 (dois) anos.

19.1.2. Durante a execução contratual:

19.1.2.1. Por descumprimento das obrigações contratuais a contratada está sujeita às penalidades previstas na Minuta do Contrato, **Anexo III** deste Edital.

19.2. Ficará impedida de licitar e de contratar com a **ABDI** pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, a licitante que:

19.2.1. não assinar injustificadamente o Contrato, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;

19.2.2. apresentar documentação falsa;

19.2.3. não mantiver sua proposta;

19.2.4. comportar-se de modo inidôneo.

19.3. A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar defesa prévia, decorrido esse prazo ou caso não sejam acolhidas as razões da defesa, será aplicada a penalidade.

19.4. Comprovado impedimento ou reconhecida a força maior e o caso fortuito devidamente justificado e aceito pela **ABDI**, a licitante vencedora ficará isenta das penalidades acima mencionadas.

20. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

20.1. Os licitantes deverão declarar que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e deverão autorizar a ABDI a coletar e tratar os dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte: (declaração/autorização está inserida na alínea "i", no Modelo de Proposta de Preços - Anexo II do Edital).

I. fica autorizada a coleta e o tratamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta;

II. a coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

III. a ABDI não divulgará os dados pessoais coletados fora deste processo licitatório.

20.2. A ABDI é a controladora dos dados pessoais tratados neste Item, podendo ser contatada por meio do seguinte endereço eletrônico: dpo@abdi.com.br.

20.3. A ABDI se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados ou tratados de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

20.4. Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

20.5. Os titulares dos dados poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

21.2. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

21.2.1. Fica assegurado à **ABDI** o direito de cancelar a licitação, por razões de interesse da instituição, devidamente justificadas, antes da assinatura do Contrato.

21.3. É facultado ao Pregoeiro(a) ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a sanar, esclarecer ou complementar a instrução do processo, que não alterem a substância das propostas, fixando-se prazos para atendimento pela licitante, observado o disposto nos itens **13.14 e 13.15** e eventuais entendimentos jurisprudenciais aplicáveis.

21.4. Após a apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

21.5. Para fins de participação no certame, é permitida a apresentação de documentos em língua estrangeira, desde que devidamente traduzidos, sem necessidade de a tradução ser juramentada. Contudo, em se logrando vencedora do certame, a licitante deverá apresentar a tradução juramentada dos documentos em língua estrangeira no ato da assinatura do contrato.

21.6. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no Sistema Eletrônico.

21.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na **ABDI**.

21.8. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

21.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança jurídica do futuro Contrato.

21.10. Em caso de divergência entre as disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.11. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública adiada, por conveniência da **ABDI** ou por qualquer fato superveniente, o que será informado aos interessados pelo(a) Pregoeiro(a) mediante Comunicado a ser publicado no Portal da Transparência da ABDI https://www.abdi.com.br/aquisicao-de-bens-e-servicos/ e no BBMET Licitações www.novobbmnet.com.br, sem necessidade de novo aviso no Diário Oficial da União, salvo em caso de republicação por alteração no Edital ou seus anexos que impactem na formulação das propostas.

21.12. Fica assegurado à **ABDI** o direito de cancelar ou anular o certame, em caso de ilegalidade ou vício insanável, ou de revogá-lo, no caso de conveniência e oportunidade.

21.13. Os casos omissos resolver-se-ão por deliberação da DIREX/ABDI.

21.14. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital e seus Anexos, será o de Brasília - Distrito Federal, com expressa renúncia aos demais, por mais privilegiado que seja.

21.15. Este Edital e seus anexos estarão disponibilizados, na íntegra, nos endereços: www.novobbmnet.com.br **e** https://www.abdi.com.br/aquisicao-de-bens-e-servicos/.

22. DOS ANEXOS

22.1. Integram este Edital e dele são partes integrantes:

22.1.1. Anexo I - Termo de Referência;

22.1.2. Anexo II - Modelo de Proposta de Preços;

22.1.3. Anexo III - Minuta do Contrato.

ANDRÉ SANTA RITA PEREIRA

Gerente da Unidade de Licitações, Contratos e Convênios

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2026

PROCESSO N° 025.0011769/2026-59

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, considerando os seguintes itens:

Item 1: Serviço de sustentação das Operações e Infraestrutura de TIC, em ambiente híbrido (onprimeses e nuvem), com garantia de disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC da Agência, nas condições descritas neste Termo de Referência e seus anexos.

Item 2: Serviço de suporte técnico ao ambiente computacional e aos usuários da ABDI, nas condições descritas no Termo de Referência e seus anexos.

1.2 No modelo de atendimento adotado, a separação em itens I e II se deu devido à necessidade de tratar as especificidades de cada um deles no que se refere às suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, regime de atendimento, local de atendimento, além da específica contribuição de cada item ao resultado final da contratação.

1.3 A contratação em lote único é imprescindível, sob os aspectos técnico e gerencial, uma vez que a execução dos serviços por diferentes contratadas comprometeria a integração das atividades, aumentaria a complexidade da coordenação operacional e dificultaria a definição de responsabilidades. Além disso, a fragmentação da contratação acarretaria maior esforço administrativo para fiscalização e gestão contratual, elevando os custos indiretos para a ABDI. Dessa forma, a contratação em lote único proporciona maior eficiência operacional, simplifica a governança dos serviços, reduz riscos de descontinuidade e assegura maior vantajosidade técnica e economicidade para a Agência.

1.4 No tocante à economicidade, particionar o objeto em um maior número de itens poderia impactar diretamente os custos globais da contratação, uma vez que a execução dos serviços por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilita a diluição do custo das *despesas gerais* administrativas por um maior número de profissionais alocados para atendimento dos serviços, como também os custos indiretos com recursos humanos do Contratante a serem alocados para tal atividade.

1.5 Ressaltamos que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento, uma vez que os fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura de TI são habilitados a atender a todos os itens especificados.

2. MODELO DE EXECUÇÃO

2.1 A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada mensalmente a análise dos indicadores definidos neste Termo de Referência e em seus Anexos.

2.2 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define a ABDI como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a Contratada como responsável pela execução e gestão do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo e deverá

seguir as melhores práticas (P.ex. Biblioteca ITIL) e as normas da Contratante quando aplicáveis.

2.3 Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pela ABDI estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

2.4 O modelo de execução deverá ser estruturado na forma de central de serviços, cuja prestação será centralizada na sede da Contratada por meio de atendimento remoto e para atendimentos presenciais nas dependências da ABDI, com sede em Brasília, conforme os critérios estabelecidos.

3. DO OBJETIVO

3.1 O objetivo desta contratação é prover a ABDI de serviço técnico necessário para manter a execução contínua dos serviços de atendimentos aos usuários (service desk), sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de Tecnológica da Informação e Comunicação (TIC), em substituição ao Contrato nº 036/2021 atualmente vigente.

3.2 O principal benefício com esta contratação é o provimento do serviço necessário ao pleno funcionamento do ambiente de TIC da ABDI, contribuindo para o cumprimento de sua missão e o atingimento de sua visão institucional de desenvolver ações estratégicas para a política industrial brasileira, promovendo o investimento produtivo, o emprego, a inovação e a competitividade industrial do País.

3.3 Por meio desta contratação, busca-se promover a evolução operacional e organizacional dos serviços de Tecnologia da Informação, visando otimizar sua prestação para atender, com maior celeridade, eficiência, transparência e qualidade, às demandas das áreas de negócio da Agência. Pretende-se, ainda, aprimorar a qualidade dos serviços entregues, ampliar a eficiência na utilização dos recursos computacionais e fortalecer a capacidade da infraestrutura de TI em suportar as necessidades atuais e futuras da instituição.

4. DA JUSTIFICATIVA

4.1 A Tecnologia da Informação está cada vez mais ligada às áreas negociais e finalísticas da ABDI, gerando impactos significativos dentro da organização. Suas atividades têm cada vez mais interdependências com os demais departamentos das instituições, auxiliando e facilitando o alcance de metas e objetivos da área de negócio. Consequentemente, a TI deixou de ser um mero setor operacional e passou a assumir um papel cada vez mais estratégico.

4.2 A Contratante desenvolve grande parte de suas atividades finalísticas e administrativas com suporte de recursos de Tecnologia da Informação, com os quais mantém considerável nível de dependência. A infraestrutura computacional em questão abrange estações de trabalho, sistemas informatizados, redes de comunicações, estruturas de armazenamento e processamento de dados e diversos outros recursos. Tal aparato necessita de permanente atenção técnica especializada, de modo a garantir seu funcionamento adequado e sua constante atualização.

4.3 Assim, fica evidente que o conjunto de todos os produtos, tecnologias e sistemas resultam em um ambiente de alta complexidade, requerendo um grande esforço da equipe técnica em sua sustentação. Portanto, o gerenciamento da operação contínua da infraestrutura de TI é estratégico para a Contratante, porém, envolvem largo nível de atividades técnicas e operacionais para as quais não há pessoal suficiente do quadro próprio da ABDI em TIC.

4.4 Este cenário define um papel de grande relevância para a TI, uma vez que a crescente e ininterrupta necessidade de soluções tecnológicas demanda a capacidade da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTEC) para atender às solicitações de forma ágil e eficiente. O ambiente de trabalho e o dimensionamento qualitativo e quantitativo dos colaboradores (recursos humanos e físicos) adequados ao atendimento das necessidades

são fatores importantes para o bom funcionamento da área de TI.

4.5 Essa nova contratação é fundamental para que a UTEC cumpra seu papel institucional no que tange a aplicação de tecnologias da informação para a concepção, desenvolvimento, integração e manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e a tomada de decisão.

4.6 O modelo de terceirização previsto nessa contratação deverá suportar tanto o provimento de recursos adequados às finalidades de utilização dos sistemas, à comunicação e ao processamento de dados, quanto suportar a monitoração e a operação contínua desta infraestrutura, e os serviços técnicos de suporte aos usuários.

4.7 Com base neste modelo de contratação espera-se que a Contratante alcance os seguintes benefícios:

4.7.1 Possibilitar que a Contratante tenha atendimento remoto (N3), ocasionando economicidade nos gastos indiretos, bem como no compartilhamento dos profissionais com outros contratos;

4.7.2 Monitoramento constante dos ativos de TIC de maneira a maximizar os aspectos relacionados à segurança da informação;

4.7.3 Atendimento aos requisitos de disponibilidade de informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pela Agência;

4.7.4 Garantia de nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados e informações manipulados e armazenados;

4.7.5 Resolução dos problemas e dificuldades dos usuários, de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados;

4.7.6 Garantia da disponibilidade de serviços ininterruptos na área de Tecnologia da Informação que possibilitem dar segurança, integridade, disponibilidade, confiabilidade, agilidade e transparência aos processos institucionais;

4.7.7 Agilidade no atendimento mediante automação de serviços;

4.7.8 Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI;

4.7.9 A internalização das melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de TIC;

4.7.10 A melhoria do processo de gestão dos recursos tecnológicos da EPL (hardware, software e aplicativos);

4.7.11 Proporcionar uma melhor Governança de TI, viabilizando a implantação de processos e procedimentos em conformidade com os principais modelos e normas de mercado;

4.7.12 A melhoria da capacidade da ABDI em atender aos seus objetivos, por meio da utilização de TIC.

4.8 Pelo exposto, a contratação para os serviços de sustentação do ambiente de TI da ABDI, correspondente aos atendimentos de demandas de usuários, aos sistemas especializados, a sustentação operacional dos seus ativos de TI, além da monitoração dos sistemas em caráter ininterrupto, se torna essencial com uma prestação de serviço técnico especializado de qualidade, que permita a continuidade, manutenção e estabilidade do ambiente de TI, com vistas a permitir à Agência o cumprimento de sua missão institucional.

5. ESPECÍFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 A gestão dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da ABDI compreende a prestação dos serviços de Service Desk, abrangendo o atendimento de primeiro e segundo níveis, realizados de forma presencial, bem como os serviços especializados de sustentação, administração e operação da infraestrutura tecnológica da

Agência (Suporte Especializado), executados de forma remota e/ou presencial. Esses serviços têm por finalidade assegurar a disponibilidade, a continuidade, o desempenho e a segurança do ambiente de TIC, abrangendo aplicações, sistemas, informações e infraestrutura tecnológica, além de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e o alinhamento às necessidades institucionais da Agência.

5.2 A Contratada é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

5.3 Para que o suporte especializado ou o monitoramento entre a Contratada e a ABDI sejam realizados com a qualidade necessária, a conexão entre as partes deverá ser feita por meio de um link dedicado em fibra óptica, com velocidade mínima de 10 Mbps, fornecido e mantido pela própria Contratada. Caso ocorra alguma interrupção nesse link, a comunicação deverá ser assegurada por meio de uma Rede Privada Virtual (VPN), garantindo a continuidade dos serviços. Durante os primeiros 60dias após a assinatura do contrato, a Contratada poderá utilizar exclusivamente a conexão VPN, até que o link dedicado seja instalado, configurado e esteja plenamente operacional.

5.3.1 A conexão se dará por intermédio de um site de tecnologia da ABDI, o qual poderá ser alterado em função da necessidade da ABDI, devendo a Contratada se adequar sem ônus para a ABDI no prazo máximo de 60 dias, a contar da data de recebimento da comunicação.

5.4 Todas as solicitações serão recebidas pelo Service Desk, por meio dos canais de acesso, que deverão ser, no mínimo, e-mail, número telefônico utilizando tecnologia VOIP e ferramenta de ITSM, operada e gerenciada pela Contratada e cadastradas no Sistema de Gestão de Serviços de TI.

5.4.1 O canal de acesso por número telefônico utilizando tecnologia VOIP se dará pelo redirecionamento de um ramal corporativo da Contratante para um número telefônico da Contratada.

5.5 A Contratada deverá manter atualizado o catálogo de serviços da Contratante.

5.5.1 A Contratante poderá incluir novas atividades correlatas por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TI, ficando a empresa Contratada obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo.

5.6 A Contratada deverá garantir que cada equipe (ServiceDesk ou Suporte Especializado) estejam devidamente qualificadas para prestar os serviços nas tecnologias atualmente em operação e também nas que venham a ser incorporadas ao parque de TI da Contratante. Ou seja, a contratada deve garantir a capacitação contínua de seus profissionais, de modo que estejam aptos a atender tanto as soluções já existentes quanto as futuras evoluções tecnológicas que a Contratante venha a adotar.

5.7 A Contratada deverá considerar para efeitos de atendimento e faturamento aos serviços a possibilidade de recesso no período natalino e de ano novo da ABDI, o qual haverá suspensão das atividades funcionais da Agência e, consequentemente, não haverá atendimentos referentes ao item 2 do objeto nesse período.

5.8 Detalhamento dos itens de serviços:

5.8.1 Item 1: Serviço de Sustentação à Infraestrutura de TIC (Suporte Especializado) com garantia de disponibilidade de ambiente de TIC: Suporte técnico especializado aos usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, baseado em atendimento remoto (uso de equipe de operação flutuante de forma não exclusiva), com contingente suficiente de profissionais da Contratada, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas para a execução deste serviço.

5.8.1.1 Compreendem serviços de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo do ambiente, servidores e ativos de rede, storage, circuitos de comunicação de dados, sistemas e serviços, identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação e acionamento

dos responsáveis pelos demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito.

5.8.1.2 O time de Suporte Especializado atuará como suporte para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações, e atuando na resolução de eventos de indisponibilidades monitorados. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

5.8.1.3 A Contratada deverá assegurar a atuação presencial de, no mínimo, um profissional integrante da equipe de Suporte Especilizado, com carga horária mínima de 16 (dezesseis) horas semanais, em dias e horários previamente definidos em conjunto com a Contratante, com o objetivo de proporcionar maior integração com as equipes internas, participar de reuniões, apoiar a execução de atividades que demandem atuação in loco e assegurar maior agilidade no tratamento de demandas técnicas e operacionais que não possam ser adequadamente atendidas de forma remota. As despesas de deslocamento, transporte e alimentação da Contratada serão de sua responsabilidade.

5.8.1.4 Adicionalmente, em situações pontuais ou excepcionais que impactem o ambiente de TIC ou a continuidade dos serviços (Ex: Desligamento\Religamento programado do DataCenter, Atividade de Disaster Recover de Serviços, e etc.), bem como para a execução de atividades que exijam atuação presencial, a Contratante poderá solicitar a ampliação da presença física da equipe de Suporte Especilizado, em quantitativo e período suficientes para o adequado tratamento da demanda, a estabilização do ambiente e a normalização dos serviços.

5.8.1.5 Os incidentes serão recebidos através do Sistema de Gestão de Serviços de TI, sendo provenientes da Monitoração dos Serviços de TI. Ao término da resolução do incidente ou problema, os profissionais da Contratada que realizaram o serviço de operação efetuarão o registro do tempo gasto no atendimento, descrição das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno empregada, no Sistema de Gestão de Serviços de TI.

5.8.1.6 Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores ou garantidores da ABDI (para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica) para a resolução de um incidente ou requisição, o técnico de operação deverá efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor, e executar o plano de comunicação de TI, e registrar todas as informações referentes ao chamado aberto para o correto acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado junto ao prestador de serviços externo.

a) A Contratada será responsável por executar o plano de comunicação a ser estabelecido com a Contratante, contendo os dados necessários para o efetivo acionamento dos fornecedores ou garantidores da ABDI.

5.8.1.7 A Contratada deverá atualizar dados do chamado na solução de Sistema de Gestão de Serviços de TI, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.

5.8.1.8 O Suporte Especializado será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas no Apêndice I – Atividades de Suporte Especializado, Monitoramento e Observabilidade.

5.8.1.9 A Contratada deverá monitorar os itens de configuração relevantes para o negócio, como por exemplo, os servidores de aplicação, roteadores, central telefônica, gateways, bancos de dados, softwares estruturantes, aplicações

críticas, conectividade interna e externa, entre outros, de forma a antecipar e prevenir problemas.

5.8.1.10 A solução de monitoração será disponibilizada pela Contratante e o serviço deverá ser operado de forma remota, realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana. A plataforma de softwares para monitoração inclui a ferramentas de monitoramento de Serviços com o uso de softwares clientes, Protocolos de monitoramento como: SNMP, Packet Sniffing, XFlow, Zabbix, monitoramento por conexão de portas TCP/UCP e protocolo ICMP, uso de scripts e robôs de monitoramento ativo e de simulação de interface humana, entre outras ferramentas que porventura sejam acordadas entre as partes para a efetiva prestação dos serviços.

a) Alternativamente ao item anterior, a Contratada poderá utilizar outras ferramentas de monitoramento que tenha, no mínimo, as mesmas características e funcionalidades das ferramentas atuais, e as configurações e customizações necessárias, sem ônus para a Contratante. Caso a Contratada opte por utilizar as ferramentas disponibilizadas pela Contratante, a Contratada será responsável pela sustentação, manutenção, evolução e melhorias nessas ferramentas atualmente em uso.

5.8.1.11 A ferramenta de monitoramento ou observabilidade, seja a utilizada atualmente pela Contratante, seja a fornecida pela Contratada, deverá ser configurada com indicadores e gráficos de maneira visual, em tempo real, possibilitando o monitoramento dos serviços, chamados e infraestrutura, quanto aos quesitos de disponibilidade, desempenho e capacidade, o qual deve ser customizado e validado previamente pelas partes.

5.8.1.12 O monitoramento deve verificar/listar as vulnerabilidades do ambiente monitorado. As ferramentas deverão ser configuradas para monitorar qualquer novo elemento de rede ou serviço de TI que a Contratante venha a utilizar, sem ônus para a ABDI.

5.8.1.13 Em caso de indisponibilidade de serviços de TIC, deve ser aberto ticket no Sistema de Gestão de Serviços de TI, e iniciado o atendimento, bem como gerado alerta em ferramentas de mensageria, como exemplo, Telegram\WhatsApp.

5.8.1.14 A Contratada deverá implementar guarda de todos os logs de eventos dos ativos monitorados e selecionados pela Contratante e do sistema de monitoramento.

5.8.1.15 Esta atividade se dará em solução a ser instalada nas dependências da Contratante, que forneça relatórios e alertas, através de análises de eventos e dados de registros (logs) em tempo real correlacionando eventos, monitorando ameaças e respondendo a incidentes.

5.8.1.16 A Contratada deverá validar com a Contratante quais serão os ativos e os logs que serão tratados pela solução

5.8.1.17 A solução deverá:

a) Ser baseada em software e/ou virtual appliance compatível com Hypervisor VMWare.

b) Efetuar a guarda dos logs em meio seguro;

c) Possibilitar a filtragem e pesquisa dos logs de forma rápida e intuitiva;

d) Exportar logs antigos para fins de backups históricos;

e) O tempo de guarda dos dados será estimado pelo volume de dados a serem armazenados e a disponibilidade de armazenamento da Contratante para tal.

5.8.1.18 Serão aceitos softwares livres desde que estes atendam integralmente as necessidades da solução e sejam amplamente difundidos na comunidade de software livre.

5.8.1.19 A Contratada deverá realizar o monitoramento contínuo e proativo do ambiente da ABDI, de tal forma a cumprir as exigências de níveis de serviços, conforme Capítulo 8 – DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS.

5.8.1.20 A equipe de monitoramento deve ser diferente da equipe de sustentação à Infraestrutura de TIC (Suporte Especializado) e deverá realizar conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, no mínimo, as atividades listadas no Apêndice I – Atividades de Suporte Especializado e Monitoramento.

5.8.1.21 Todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela Contratada, às suas custas, e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço previstas neste Termo de Referência.

5.8.1.22 O monitoramento constante dos ativos que suportam os serviços críticos definidos pela ABDI deverá gerar uma base histórica de monitoramento desses itens.

5.8.1.23 A execução de atividades de monitoramento, necessárias à sustentação do ambiente de infraestrutura e à garantia da disponibilidade dos serviços de TIC, conforme Níveis Mínimo de Serviço Exigidos, independem de abertura de chamado e devem ser executadas continuamente. A relação dos sistemas críticos e não críticos será apresentada pela Contratante na data de início da prestação do serviço.

5.8.2 Horários

5.8.2.1 O Suporte Especilizado deverá estar disponível 24x7 (vinte e quarto horas por dia, sete dias por semana) em turnos organizados pela Contratada para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, de modo ininterrupto.

5.8.2.2 A Contratada deverá dimensionar e manter equipe de ServiceDesk em quantitativo suficiente para assegurar a capacidade mínima de atendimento presencial de chamados, de forma concomitante, observadas as janelas de atendimento e as capacidades operacionais mínimas estabelecidas a seguir, sem vinculação a um quantitativo predeterminado de profissionais:

a) Nos períodos compreendidos entre 11h01 e 12h30 e 14h31 e 17h00, capacidade mínima para atendimento presencial concomitante de 3 (três) chamados;

b) Nos períodos compreendidos entre 09:01 às 11:00, 12:31 às 13:00, 14:01 às 14:30 e 17:01 às 18:00, apacidade mínima para atendimento presencial concomitante de 2 (dois) chamados; e

c) No período compreendido entre 08:00 e 20:00, capacidade mínima para atendimento presencial concomitante de 1 (um) chamado.

5.8.2.3 Para fins deste requisito, considera-se atendimento concomitante a capacidade de conduzir, simultaneamente, chamados distintos que demandem atuação presencial, independentemente do quantitativo de profissionais empregado pela Contratada para o cumprimento da capacidade mínima exigida.

5.8.2.4 O dimensionamento da equipe será de responsabilidade exclusiva da Contratada, que deverá considerar, para esse fim, os horários de atendimento, intervalos, ausências, férias, afastamentos e demais situações que possam impactar a manutenção da capacidade mínima de atendimento estabelecida, sem prejuízo da continuidade dos serviços

5.8.3 Treinamento

5.8.3.1 A Contratada deverá realizar semestralmente cursos de reciclagem com a equipe, sendo de responsabilidade da Contratada a emissão e envio da comprovação dos treinamentos para a Contratante. A Contratante poderá alterar/evoluir sua infraestrutura e a Contratada será responsável por fornecer os treinamentos relacionados às novas tecnologias utilizadas pela Contratante.

5.9 Item 2: Serviço de suporte técnico aos usuários e ao ambiente computacional (Service Desk).

5.9.1 Para fins deste Termo de Referência, o time de ServiceDesk compreende a atuação integrada dos analistas responsáveis pelo atendimento aos usuários e pelo suporte técnico ao ambiente computacional, não havendo segregação contratual obrigatória entre primeiro e segundo nível de atendimento. A Contratada poderá organizar internamente sua equipe conforme sua metodologia de trabalho, desde que assegure integralmente as capacidades, atividades, janelas de atendimento, atendimento presencial e níveis de serviço exigidos.

5.9.2 Suporte técnico a usuários: O time de analistas do ServiceDesk será responsável pela prestação de suporte técnico aos usuários dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Contratante, contemplando

atendimento remoto e presencial, por meio dos canais disponibilizados pela Contratante, incluindo sistema de gestão de serviços de TIC, telefone, correio eletrônico e demais canais oficialmente estabelecidos.

5.9.3 Os analistas de ServiceDesk deverão atuar de forma integrada no registro, atendimento, acompanhamento, resolução e escalonamento de incidentes e requisições de serviço relacionados ao ambiente computacional da Contratante, sendo responsável pela condução das demandas até sua solução, encerramento ou transferência para equipe especializada, quando a complexidade ou a natureza da demanda ultrapassar sua alçada de atuação.

5.9.4 A Contratada deverá dimensionar a equipe e organizar sua atuação de forma a assegurar o atendimento, observadas as janelas de atendimento, capacidades operacionais e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, sem vinculação a quantitativo predeterminado de profissionais.

5.9.4.1 O time de analistas de suporte deve, obrigatoriamente, estar alocado nas dependências da Contratada, que deverá prover toda a infraestrutura necessária ao funcionamento do ServiceDesk.

5.9.4.2 O time de analistas do ServiceDesk será responsável por prestar os serviços relacionados ao atendimento e suporte aos usuários e ao ambiente computacional, de forma exemplificativa e não exaustiva, compreendendo, no mínimo:

a) atuar como ponto central de contato entre os usuários e as equipes responsáveis pela sustentação dos serviços de TIC;

b) receber, registrar, analisar, classificar, categorizar, priorizar, acompanhar e tratar incidentes, requisições de serviço e demais demandas dos usuários;

c) prestar atendimento remoto e presencial aos usuários, buscando solucionar as demandas dentro de sua alçada técnica e dos níveis de serviço estabelecidos;

d) realizar diagnóstico, investigação e resolução de incidentes e problemas relacionados a hardware, software, sistemas, aplicações, dispositivos e demais recursos tecnológicos disponibilizados aos usuários;

e) executar intervenção remota ou presencial em equipamentos dos usuários para diagnóstico, configuração, instalação, atualização, remoção ou substituição de componentes, softwares e periféricos;

f) instalar, configurar, movimentar, remanejar, substituir e remover equipamentos, softwares e periféricos utilizados pela Contratante;

g) prestar suporte a estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis, impressoras, telefonia, videoconferência e

demais recursos tecnológicos disponibilizados aos usuários;

h) esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto à utilização, configuração, instalação, disponibilidade e funcionamento dos recursos tecnológicos,

aplicações, sistemas e serviços de TIC;

i) realizar contatos com os usuários para obtenção de informações adicionais e acompanhamento das demandas, inclusive quando o chamado estiver sob análise de outra equipe;

j) registrar, manter atualizado e documentar no Sistema de Gestão de Serviços de TIC todo o andamento das demandas, incluindo diagnósticos realizados, atividades executadas, soluções adotadas, interações e informações relevantes;

k) identificar, registrar e correlacionar incidentes, requisições, problemas e mudanças que apresentem relação ou causa comum, contribuindo para a identificação de recorrências e causas raiz;

l) utilizar, alimentar e manter atualizada a base de conhecimento, registrando soluções, procedimentos, erros conhecidos, scripts e demais informações que possam contribuir para a resolução de demandas futuras;

m) encaminhar as demandas não solucionadas pelo Time de Service Desk para as equipes especializadas ou de Suporte Especilizado, quando a complexidade, criticidade ou natureza da demanda exigir atuação fora de sua alçada, fornecendo as informações necessárias para continuidade do atendimento;

n) realizar o acompanhamento dos chamados escalonados, quando necessário, mantendo o usuário informado sobre a evolução da demanda e contribuindo para a adequada comunicação entre as equipes envolvidas;

o) acionar fornecedores, fabricantes, garantidores ou prestadores de serviços externos, quando aplicável, registrando e acompanhando os respectivos chamados até a conclusão da demanda, conforme procedimentos definidos pela Contratante;

p) identificar e comunicar tempestivamente situações críticas ou excepcionais que possam causar impacto significativo aos serviços ou ao ambiente tecnológico da Contratante;

q) acompanhar e apoiar a prestação de serviços de videoconferência, incluindo testes, agendamentos e suporte presencial, quando aplicável;

r) apoiar a gestão e o controle dos ativos de TIC relacionados ao ambiente de trabalho dos usuários, incluindo identificação, localização e acompanhamento de equipamentos;

s) informar à Contratante necessidades identificadas de aquisição, substituição ou atualização de equipamentos e

softwares necessários à adequada prestação dos serviços, quando aplicável;

t) acompanhar a resolução das demandas sob sua responsabilidade, assegurando a completude e a atualização dos registros antes do encerramento;

u) registrar e encaminhar reclamações, sugestões, opiniões e elogios dos usuários relacionados aos serviços de TIC e apoiar a realização de pesquisas de satisfação;

v) contribuir para a prevenção de incidentes recorrentes e para a melhoria contínua dos serviços, mediante identificação de tendências, recorrências e oportunidades de aprimoramento.

5.9.5 Treinamento

5.9.5.1 A Contratada deverá realizar semestralmente cursos de reciclagem com a equipe de suporte aos usuários, sendo de responsabilidade da Contratada a emissão e envio da comprovação dos treinamentos para a Contratante. A Contratante poderá alterar/evoluir os itens relacionados aos atendimentos (tipo de equipamento

suportados, catálogo de serviços, novas tecnologias, dentre outros) e a Contratada será responsável por fornecer os treinamentos relacionados às novas tecnologias utilizadas pela Contratante.

6. DO RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS (RGS)

6.1 O Relatório Gerencial de Serviços é o instrumento de apresentação dos serviços de suporte de TIC desenvolvido pela Contratada, contendo relatório detalhado dos serviços realizados, referentes ao mês anterior, contendo no mínimo as seguintes informações:

6.1.1 Relação das solicitações de atendimento emitidas por chamado, com data e hora da abertura e fechamento dos chamados técnicos e serviços realizados;

6.1.2 Análise crítica do relatório dos chamados técnicos;

6.1.3 Proposta técnica, caso julgue necessário, de soluções para melhoraria dos serviços;

6.1.4 Informações sobre as condições das instalações de serviços e/ou sistemas, de forma a apontar preventivamente situações que possam causar interrupções de funcionamento, quando necessário;

6.1.5 Relatório das manutenções preventivas realizadas;

6.1.6 Lista de indicadores e resultados apurados

7. DO PAGAMENTO

7.1 O pagamento será efetuado mensalmente mediante aprovação do Relatório Gerencial de Serviços com a descrição dos serviços executados pela Contratada.

7.2 A Contratada deverá considerar o faturamento pro-rata dos serviços referentes ao item 2 em virtude de recesso no período natalino e de ano novo da ABDI, o qual haverá suspensão das atividades funcionais da Agência e, consequentemente, não haverá atendimentos referentes ao item 2 do objeto nesse período.

7.3 O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, conforme cada item contratado, aplicados os descontos relativos a serviços não executados, aos eventuais descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, bem como das demais obrigações contratuais, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.4 O pagamento será ajustado em função dos resultados, ou seja, do atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos descritos no Capítulo 8 - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

Remuneração mensal = ([Valor Anual Contratado/12] – Ajuste Nível de Serviço)

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à Contratada

Valor Anual Contratado = Valor total anual estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

7.5 O pagamento referente ao período de adaptação (de no máximo 60 dias) será realizado sem a aplicação do ajuste de nível de serviço, visto que, neste período a Contratada estará efetuando os ajustes necessários para a efetiva prestação dos serviços.

7.6 Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros

recursos para alcançá-las. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

7.7 Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da Contratante, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos e documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela Contratada.

7.8 A Contratada deverá disponibilizar os relatórios mensais de atividades com aferição e a avaliação dos níveis de serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

7.9 A Contratante deverá analisar os relatórios mensais de atividades pela Contratada até 5 (cinco) dias úteis após a entrega e, em caso, de parecer não favorável, a Contratada deverá apresentar nova versão do relatório e/ou justificativa em até dois dias úteis, ficando o pagamento condicionado a tal aprovação.

8. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NMSE)

8.1 Para facilitar a gestão do contrato, estabelecem-se Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas, levando em consideração os indicadores para cada item contratado.

8.2 Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a Contratada deverá entregar, junto com os índices, os relatórios detalhados, nos casos exigidos, contemplando todas as ocorrências de não atendimento das métricas previstas.

8.3 O atendimento aos incidentes e/ou solicitações de serviço serão controlados e mensurados pelo Sistema de Gestão de Serviços de TI, para efeito de

acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

8.4 As avaliações da qualidade dos serviços prestados através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela Contratante com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência e segurança. Para mensurar esses fatores são utilizados indicadores, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.

8.5 A Contratada não será penalizada em caso do não atendimento dos indicadores de níveis de serviços caso estes sejam impactados por indisponibilidade ocasionada por terceiros ou em casos fortuitos, como por exemplo a não entrega de energia elétrica pela concessionária responsável.

8.6 A tabela adiante contém um quadro-resumo dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, incluindo descrição dos indicadores de avaliação para cada item e suas respectivas metas:

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE) – ITEM 1							
Ind.	**Indicadores de níveis de serviço/mês**	**Regime**	**Horário**	**Unid. de Medida**	**Forma de Cálculo**	**Meta**	**Redutor Aplicável**

INS-1.01	Disponibilidade do serviço de correio eletrônico	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / (Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 0,1% abaixo da meta exigida).
INS-1.02	Disponibilidade do serviço de Diretórios	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / (Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 0,1% abaixo da meta exigida).
INS-1.03	Disponibilidade dos servidores Windows e Linux	24 x 7		%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / (Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 0,1% abaixo da meta exigida).
INS-1.04	Disponibilidade de serviços em Containers	24 x 7		%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / (Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 0,1% abaixo da meta exigida).
INS-1.05	Taxa Mensal de sucesso das tarefas de backup e restore	24 x 7	-	%	(Total de tarefas executadas com sucesso no mês) / (Total de Tarefas Executadas) x 100	>= 95,00%	0,2% + (0,1% para cada 0,1% abaixo da meta exigida).
INS-1.06	Disponibilidade dos serviços Web	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / Total do tempo no mês – Tempo fora	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).

INS-1.07	Disponibilidade dos serviços de Banco de dados	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100.	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.08	Disponibilidade do ambiente de virtualização de servidores e conteiners	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100.	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.09	Disponibilidade da rede de dados (switches e roteadores Wireless)	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100.	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.10	Disponibilidade da solução de monitoramento e observabilidade de serviços e sistemas	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100.	>= 99,90%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.11	Disponibilidade da ferramenta de ITSM	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100.	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).

INS-1.12	Porcentagem de Estações de Trabalho atualizadas	24 x 7		%	(Total de computadores ativos no parque computacional) / (Total de computadores com todos os updates Instalados e atualizados com no máximo 30 dias de atraso do lançamento da atualização)	>=95,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.13	Porcentagem de Servidores Windows e Linux atualizados	24 x 7		%	(Total de computadores ativos no parque computacional) / (Total de computadores com todos os updates Instalados e atualizados com no máximo 30 dias de atraso do lançamento da atualização)	>=95,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.14	Disponibilidade dos Sistemas Críticos	24 x 7	-	%	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / (Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da Contratada) X 100.	>= 99,80%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.15	Índice de resolução de incidentes de criticidade alta	24 x 7	-	%	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 3 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100.	>= 99,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.16	Índice de resolução de incidentes de criticidade média	24 x 7	-	%	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 6 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100.	>= 98,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).

INS-1.17	Índice de resolução de incidentes de criticidade baixa	24 x 7	-	%	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 12 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100.	>= 97,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.18	Índice de resolução de requisições de criticidade alta	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de requisições resolvidas em até 4 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100.	>= 99,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.19	Índice de resolução de requisições de criticidade média	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de requisições resolvidas em até 8 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100.	>= 98,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.20	Índice de resolução de requisições de criticidade baixa	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de requisições resolvidas em até 48 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100.	>= 97,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-1.21	Ocorrências de interrupção do atendimento a requisições e incidentes de criticidade alta não aprovadas pelo Contratante	12 x 5	08:00 às 20:00	Ocorrência	Quantidade de ocorrências de interrupções do atendimento a requisições e incidentes de criticidade alta não aprovadas pelo Contratante.	0	0,3% por ocorrência.
INS-1.22	Tempo Médio para início de atendimento para incidentes e requisições	12 x 5	08:00 às 20:00	Minutos / Ocorrência	Tempo decorrido entre a categorização do chamado e a sua captura para atendimento.	<=10 min	0,1% por ocorrência + (0,1% para cada 10 min acima da meta exigida).

TABELA DE INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE) – ITEM 2

Ind.	Indicadores de níveis de serviço/mês	Regime	Horário	Unid. de Medida	Forma de Cálculo	Meta	Redutor Aplicável
INS-2.01	Índice de resolução de incidentes de criticidade alta	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de incidentes de criticidade alta resolvidos em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100	>= 99,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-2.02	Índice de resolução de incidentes de criticidade média	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de incidentes de criticidade média resolvidos em até 4 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100	>= 98,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-2.03	Índice de resolução de incidentes de criticidade baixa	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 12 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100	>= 97,00%	0,2% + (0,1% para cada 1%abaixo da meta exigida).
INS-2.04	Índice de resolução de requisições de criticidade alta	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de requisições resolvidas em até 3 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês))	>= 99,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-2.05	Índice de resolução de requisições de criticidade média	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de requisições resolvidas em até 6 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100.	>= 98,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-2.06	Índice de resolução de requisições de criticidade baixa	12 x 5	08:00 às 20:00	%	(Total de requisições resolvidas em até 16 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100.	>= 97,00%	0,2% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida).
INS-2.07	Ocorrências de interrupção do atendimento a solicitações de criticidade alta não aprovadas pelo Contratante	12 x 5	08:00 às 20:00	Ocorrência	Quantidade de ocorrências de interrupções do atendimento a incidentes de criticidade alta não aprovadas pelo Contratante.	0	0,3% por ocorrência

INS-2.08	Tempo Médio para captura e classificação para incidentes e requisições	12 x 5	08:00 às 20:00	Minutos / Ocorrência	Tempo decorrido entre a abertura do chamado e a sua captura e classificação	<=5 min	0,1% por ocorrência + (0,1% para cada 5 min acima da meta exigida).
INS-2.09	Tempo Médio para início de atendimento para incidentes e requisições	12 x 5	08:00 às 20:00	Minutos / Ocorrência	Tempo decorrido entre a classificação do chamado e a sua captura para atendimento	<=5 min	0,1% por ocorrência + (0,1% para cada 5 min acima da meta exigida).
INS-2.10	Índice de Satisfação do Usuário	12 x 5	08:00 às 20:00	Nota / Ocorrência	(Soma das notas obtidas em todos os questionários de avaliação de atendimento respondidos no período de apuração/Quantidade de avaliações, Notas de 0 a 5).	>= 2,5	0,1% por ocorrência

8.7 Para a correta categorização dos incidentes e requisições, e medição dos níveis de serviço exigidos será empregada a tabela abaixo, com diferenciação no tempo máximo de solução entre o Item I e II:

Nível de Criticidade	**Tipo de Incidente (ITEM I)**	**Nível de Serviço Exigido Tempo Máximo de Solução**
Alta	Serviço Indisponível	3 (três) horas
Média	Serviço operando parcialmente	6 (seis) horas
Baixa	Serviço com degradação de qualidade	12 (doze) horas

Nível de Criticidade	**Tipo de Requisição (ITEM I)**	**Nível de Serviço Exigido Tempo Máximo de Solução**
Alta	Requisições de alto impacto e urgência para o negócio.	4 (quatro) horas
Média	Requisições de médio impacto e urgência para o negócio	8 (oito) horas
Baixa	Requisições de baixo impacto e urgência para o negócio	48 (quarenta e oito) horas

Nível de Criticidade	**Tipo de Incidente (ITEM II)**	**Nível de Serviço Exigido Tempo Máximo de Solução**
Alta	Serviço Indisponível	2 (duas) horas

Média	Serviço operando parcialmente	4 (quatro) horas
Baixa	Serviço com degradação de qualidade	12 (doze) horas

Nível de Criticidade	**Tipo de Requisição (ITEM II)**	**Nível de Serviço Exigido Tempo Máximo de Solução**
Alta	Requisições de alto impacto e urgência para o negócio.	4 (quatro) horas
Média	Requisições de médio impacto e urgência para o negócio	8 (oito) horas
Baixa	Requisições de baixo impacto e urgência para o negócio	24 (vinte e quatro) horas

8.8 As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia.

8.9 Os níveis de serviço serão apurados mensalmente, de modo que, se não forem atingidos, implicarão reduções no pagamento à Contratada, referentes ao respectivo período de apuração.

8.10 A lista dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – Item 8 – a serem monitorados não é exaustiva. Havendo acordo entre a Contratante e a Contratada, outros indicadores poderão ser agregados e/ou revisados na medida em que o serviço for ocorrendo, por meio de Termo Aditivo, e sempre que necessário para a melhoria do monitoramento e acompanhamento do ambiente de TIC da Contratante, onde a Contratada manterá registros que viabilizarão a extração destes indicadores.

8.11 Além de cumprir as metas do Nível Mínimo de Serviços Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados deverão ser atendidos os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência, tais como critérios de qualidade e obrigações contratuais.

8.12 Apesar dos horários preferenciais de execução, os serviços que compõem essa contratação devem respeitar os requisitos de disponibilidade dos Serviços de TI fornecidos aos usuários da Contratante. Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade deve ser preferencialmente executada após as 20:00 horas, nos finais de semana e feriados, ou a critério da Contratante.

> 8.12.1 A necessidade de realização de atividades de manutenções agendadas é característica do ambiente de infraestrutura tecnológica. No entanto, para efeito de dimensionamento de mão-de-obra, a licitante deverá considerar que essas atividades ocorrem com pouca frequência, estimadas em 2 (duas) ocorrências mensais e totalizando, 12 (doze) ocorrências anuais. Esclarece-se que essas ocorrências são estimadas e não necessariamente ocorrerão na forma exemplificada acima.

8.13 A Contratada, com base nas informações registradas no Sistema de Gestão de Serviços de TI e ferramentas de monitoração, será responsável pela elaboração do Relatório Gerencial de Serviços (RGS) que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos neste Termo de Referência, a serem disponibilizados à Contratante, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado.

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 estabeleci

8.15 O Atendimento às solicitações de criticidade alta que estejam sob responsabilidade da Contratada não poderão ser interrompidas até o restabelecimento do serviço ou a aplicação de solução de contorno, mesmo que se estenda para além do horário de prestação do serviço contratado. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à Contratante. A interrupção de atendimento desse tipo que não tenha sido previamente autorizada pela Contratante poderá ensejar a redução do valor do pagamento mensal dos serviços, conforme os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, bem como a aplicação de penalidades.

8.16 A Contratante poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cômputos dos compromissos de tempo de solução, como possíveis erros de hardware, falhas e erros de softwares/sistemas, documentação técnica ou ações decorrentes da prestação de serviço de representantes técnicos oficiais, fabricantes e/ou terceiros.

9. DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI E PROCESSOS ITIL

9.1 Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizada o Sistema de Gestão de Serviços de TI, a ser disponibilizado pela Contratada e que deve atender a todos os requisitos do Apêndice II – Requisitos da Ferramenta de ITSM para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB).

9.2 O objetivo do sistema deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da Contratada, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte da Contratante.

9.3 A Contratada deverá revisar os processos ITIL atualmente implantados e em uso na ABDI, documentando-os e configurando-os na ferramenta de ITSM.

9.4 Além dos processos atualmente em uso, a Contratada deverá implantar, documentar e configurar na ferramenta de ITSM, os seguintes processos ITIL:

· Cumprimento de Requisição;

· Gerenciamento de Incidentes;

· Gerenciamento de Problemas;

· Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

· Gerenciamento de Mudanças;

· Gerenciamento da Base de Conhecimento.

10. DAS AUTOMATIZAÇÕES

10.1 A Contratada deverá implantar automatizações das tarefas mais simples, de forma a reduzir a carga de trabalho das equipes de atendimentos, bem como possibilitar a entrega de solicitações aos usuários da Contratante em formato SelfService.

10.2 Exemplos das automações esperadas, conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, abaixo:

10.2.1 Alteração e desbloqueio de senhas dos usuários.

10.2.2 Abertura automática de chamados através de alertas do monitoramento.

10.2.3 Enviar alertas de monitoramento através de ferramenta de mensageria, como por exemplo, Telegram.

10.2.4 Orquestrar a criação de contas de usuários.

10.2.5 Instalação de softwares homologados através de portal SelfService.

11. DA DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATANTE

11.1 Segue abaixo resumo do ambiente tecnológico atual da Contratante.

11.1.1 Servidores e Armazenamento:

TIPO	**QUANT.**
SERVIDORES FÍSICOS	
Hypervisors	03
SERVIDORES VIRTUAIS (TECNOLOGIA VMWARE)	
Linux	140
Windows Server	60
STORAGE	
Produção NETAPP FAS 8300	01
Backup NETAPP FAS 2720	01

11.1.2 Redes e Comunicação:

TIPO	**QUANT.**
INFRAESTRUTURA	
Switches Core Modelo Extreme VSP 7400	02
Switches de Acesso	12
AccessPoint Aerohive	30
Modelo AP230	10
Modelo AP410C	20
Roteador Virtual Vyos (BGP)	01
LINKS	
Links dedicados com velocidade variável de 1 a 3Gbps cada e serviço de AntiDDoS no backbone da empresa de telecom contratada;	02
Autonomous System próprio	01
Bloco IPv4 máscara /23	01
Bloco IPv6 máscara /44	01
Roteamento e balanceamento de trânsito dos links	
Rede Segmentada por VLANs e afinidades de aplicações e serviços	
SERVIÇOS	
Balanceamento de Carga HTTP NGINX Proxy	
DNS Externo hospedado no cloudflare.com	
DNS, DHCP WINS Gerenciado	
Extreme CloudIQ	
Extreme SiteEngine CloudIQ	
Extreme NetControl (Network Access Control);	

11.1.3 Softwares / Sistemas:

TIPO
SISTEMAS OPERACIONAIS
Microsoft Windows Server
Microsoft Windows Enterprise (Estações de Trabalho)

Linux (Oracle Linux(free)
SISTEMAS DE DIRETÓRIOS
Microsoft Active Directory Hybrid
Azure Entra Sync
SGBD E ECOSSISTEMA DE DADOS
Microsoft SQL Server
PostgreSQL
MySQL
Apache Airflow
Microsoft Fabric
Microsoft SQL Server Integration Service
Power BI Premium
SERVIÇOS EM NUVEM
Microsoft 365
Microsoft Teams
Microsoft Exchange Online (Híbrido)
Microsoft Sharepoint Online
OneDrive for Business
Power Apps
Power Automate
Microsoft Intune
SISTEMAS WEB
Microsoft IIS (C#, ASPX e HTML)
Apache/PHP
WildFly/JBOSS
WordPress
Node.js: Nest.js; Next.js; Nuxt.js; VUE.js; React.js
Laravel
Python
SISTEMAS CORPORATIVOS
ERP Benner
Benner RH
Benner Turismo
Sistema SEI
Bitrix24
Interact SA

11.1.4 Outros Sistemas e Ferramentas:

TIPO

SISTEMAS E FERRAMENTAS
Microsoft Sharepoint (on-premises
Microsoft Exchange(hybrid)
Microsoft System Center Operation Manager;
CommVault;
Vmware vCloud;
Mautic;
Elastic Search;
Papercut MPF;
ANXXON;
4Biz;
CyberArk;
Teampass;
PHPIPAM;
ANSIBLE;
GITLAB;
Wazuh;
Zabbix;
IDSecure;
Cisco VoiceManager;
Grafana.

11.1.5 Sistema de Gestão de Serviços de TI e Monitoramento

11.1.5.1.1 4Biz;

11.1.5.1.2 Zabbix.

11.1.6 Volumetria

11.1.6.1.1 Média de chamados abertos por mês: 350;

11.1.6.1.2 Média de chamados resolvidos no ServiceDesk: 125;

11.1.6.1.3 Média de chamados resolvidos no Suporte Especializado: 211.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1 Qualificação Técnica da empresa

12.1.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, mediante apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica comprovando que o licitante esteja prestando ou tenha prestado serviços de suporte local e remoto a usuários de serviços de TIC, na modalidade ServiceDesk (Central de Atendimento de Serviços de TI) para empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório com configuração total mínima de:

12.1.1.1 Suporte e atendimento a, no mínimo, 100 (cem) usuários;

12.1.1.2 Suporte e configuração de, no mínimo, 100 (cento) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais padrão de mercado;

12.1.1.3 Atendimento mínimo de 2.000 chamados em um período de 12 (doze) meses;

12.1.1.4 Utilização de Sistema de Gestão de Serviços de TI para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e desenvolvimento da base de conhecimento, conforme requisitos funcionais constantes no **Apêndice II – Requisitos da Ferramenta de ITSM;**

12.1.1.5 A licitante deverá comprovar, mediante apresentação de atestado de capacidade técnica, que esteja prestando ou tenha prestado serviços de suporte e manutenção de TIC, com as seguintes parcelas de maior relevância:

12.1.1.5.1 Plataforma Microsoft Windows Server e Sistema Operacional Microsoft Windows:

12.1.1.5.1.1 Comprovação de prestação de serviços em florestas Active Directory conforme ambiente tecnológico da ABDI;

12.1.1.5.1.2 Comprovação de prestação de serviços de instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação do serviço de Domínio do Microsoft Active Directory.

12.1.1.5.2 Consolidação e virtualização de servidores:

12.1.1.5.2.1 Comprovação de prestação de serviços em ambientes virtualizados usando a solução VMWARE VSphere ou equivalente de outro fabricante.

12.1.1.5.3 Solução de Gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server:

12.1.1.5.3.1 Comprovação de prestação de serviços em ambientes Microsoft SQL Server utilizando o serviço de alta disponibilidade Microsoft Cluster;

12.1.1.5.3.2 Comprovação de execução de serviço de replicação de banco de dados em ambiente Microsoft SQL Server.

12.1.1.5.4 Solução de backup e armazenamento de dados em Storage:

12.1.1.5.4.1 Comprovação de prestação de serviços de backup e restore.

12.1.1.5.5 Gerenciamento e suporte dos serviços de infraestrutura de TI, em conformidade com as práticas do ITIL, com no mínimo, 4 (quatro) processos descritos abaixo:

12.1.1.5.5.1 Requisição, Incidente, Problemas e Mudanças.

12.1.1.5.6 Administração e gerenciamento de correio eletrônico MS Exchange em modo híbrido em alta disponibilidade com pelo menos 200 caixas postais;

12.1.1.5.7 Administração e gerenciamento da Suite Microsoft System Center;

12.1.1.5.8 Deverá comprovar administração de segurança envolvendo pelo menos os seguintes serviços em um único ambiente:

12.1.1.5.8.1 Firewall, VPN, Antivírus, AntiSpam, IDS/IPS, Filtro de Conteúdo, aplicação de patches de correção.

12.1.1.5.9 Deverá comprovar administração de ambiente de rede conforme ambiente tecnológico da ABDI;

12.1.1.5.10 Deverá comprovar administração de conectividade com a internet utilizando no mínimo 02 (dois) links dedicados redundantes;

12.1.1.5.11 Deverá comprovar serviço de monitoramento e resolução de alertas/incidentes em regime 24x7 em ambiente tecnológico compatível da ABDI conforme descrito neste Termo de Referência;

12.1.1.5.12 Deverá comprovar prestação de serviços técnicos de monitoramento de ativos de tecnologia da informação, por meio de um centro de operações de rede (NOC) em formato 24x7.

12.1.1.5.13 Deverá comprovar a atuação em Ambiente DevOps com no mínimo a execução atividades listadas abaixo:

12.1.1.5.13.1 Serviços de instalação, configuração, atualização, administração, migração e suporte avançado da plataforma de orquestração de containers baseada em Kubernetes, Docker ou tecnologia equivalente;

12.1.1.5.13.2 Deploy de aplicações;

12.1.1.5.13.3 Construção, configuração e integração de esteira (pipelines) de Entrega Contínua (CD) e Integração Contínua (CI);

12.1.1.5.13.4 Atualização e aplicação de hotfix para correção de bugs;

12.1.1.5.13.5 Automação de tarefas.

12.1.2 Os requisitos de qualificação técnica foram estipulados pela Contratante para as parcelas de maior relevância e de maior valor significativo do objeto a ser contratado, sendo que os quantitativos mínimos estipulados nos itens acima correspondem, respectivamente, a 50% do dimensionamento do ambiente atual de usuários, estações de trabalho e atendimentos da ABDI, os quais representam o mínimo necessário à execução adequada ao porte dos serviços solicitados. Tais exigências não são excessivas ou restringem a competitividade da licitação, uma vez que estas são práticas comuns de mercado.

12.1.3 A licitante poderá apresentar atestados distintos abrangendo subconjuntos da lista de serviços exigidos.

12.1.4 A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

12.1.5 Será aceito o somatório de atestados para comprovar o cumprimento das exigências previstas neste item.

12.1.6 A Contratante poderá realizar diligência na empresa vencedora e na empresa ou órgão que fornecer o atestado de capacidade técnica para averiguar a veracidade das informações prestadas. Na diligência poderão ser solicitados documentos tais como contratos, ordens de serviços, notas fiscais e outros que comprovem os serviços prestados no atestado fornecido, bem como para verificar a estrutura tecnológica necessária para monitoração remota (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telecomunicações, rede local, etc) de itens de configuração relevantes para o negócio, como por exemplo, os servidores de aplicação, os bancos de dados, softwares estruturantes, aplicações críticas, conectividade interna e externa, entre outros.

12.1.7 O (s) atestado (s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificadas no contrato social registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

12.1.8 O (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do atestante, contendo as seguintes informações: nome da empresa, razão social, CNPJ, nome completo do responsável pelas informações, período de realização do serviço, objeto contratual e manifestação quanto à qualidade e/ou satisfação do fornecimento. O objeto deve estar descrito detalhadamente, sendo compatível em características e prazos com os serviços a serem contratados.

12.1.9 Na hipótese do(s) atestado(s) apresentado(s) não contemplar (em) alguma (s) das informações requeridas nos itens acima, a licitante deverá juntar, também, outro (s) documento (s) comprobatório (s), por exemplo: contrato e/ou nota fiscal, que ateste (m) a (s) exigência (s) requerida (s).

12.1.10 Não serão considerados válidos atestados ou certificados emitidos por empresas privadas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente. Consideram-se como empresas pertencentes ao mesmo grupo aquelas controladas ou controladoras da proponente ou que possuam em seu quadro pelo menos uma mesma

pessoa física ou jurídica como sócia.

12.2 Qualificação dos profissionais

12.2.1 Seguem abaixo exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos serviços objeto dessa contratação.

12.2.2 A comprovação se dará através da apresentação de currículos detalhados, diplomas, e documentação da(s) certificação(ões) exigida(s) na execução do contrato. Para fins de habilitação na licitação, a licitante deverá apresentar declaração de que possui ou compromete a possuir equipe com a qualificação exigida para atuação na execução do contrato.

12.2.3 A Contratante se reserva o direito de realizar diligências a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela Contratada. Desta forma, quando solicitado, a Contratada deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

12.2.4 O corpo técnico que irá executar as atividades referentes ao Suporte Especializado deverá ter no mínimo:

12.2.4.1 Formação superior completa na área de tecnologia da informação no (s) curso (s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;

12.2.4.2 Experiência comprovada, de no mínimo 3 anos, nos sistemas operacionais, softwares e ferramentas que compõem o ambiente tecnológico da ABDI apresentados neste Termo de Referência e as seguintes certificações abaixo:

12.2.4.2.1 MCSE: Core Infrastructure ou superior;

12.2.4.2.2 MCSA: Windows Server;

12.2.4.2.3 MCSA: SQL Database Administration ou superior;

12.2.4.2.4 Microsoft 365 Identity and Services ou superior;

12.2.4.2.5 Microsoft 365 Security Administration ou superior;

12.2.4.2.6 Microsoft 365 Certified: Teams Support Engineer Associate ou superior;

12.2.4.2.7 Microsoft Azure Administrator ou superior;

12.2.4.2.8 Cisco CCNA Routing and Switching ou equivalente de outra entidade certificadora;

12.2.4.2.9 ITIL Practitioner versão 3 ou superior, emitido por entidade credenciada junto à EXIN ou pela própria EXIN;

12.2.4.2.10 COBIT Foundation versão 5 ou superior; 13.2.4.2.11 ISO 27002 Foundation ou equivalente;

13.2.4.2.11 LPIC-2: Linux Network Professional Certification ou superior;

13.2.4.2.12 RHCJA: Red Hat JBoss Enterprise Application Platform ou equivalente de outra entidade certificadora;

12.2.4.3 A comprovação de qualificação técnica não poderá ser apresentada de um único profissional, para evitar que a prestação dos serviços seja centralizada.

12.2.4.4 O corpo técnico que irá executar as atividades referentes ao Item II (ServiceDesk) deverá ter no mínimo as seguintes qualificações:

12.2.4.4.1 Comprovar experiência profissional de no mínimo 03 (três) anos em atividades relacionadas ao serviço de suporte ao usuário de acordo com os serviços previstos neste Termo de Referência;

12.2.4.4.2 Estar cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação, em curso de Ciência da Computação, Engenharia de Redes de Comunicação, Engenharia de Computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), mediante comprovação de matrícula em instituição de ensino reconhecida;

12.2.4.4.3 Experiência no pacote Microsoft Office versão 2016 ou superior;

12.2.4.4.4 Experiência no pacote Microsoft 365;

12.2.4.4.5 Experiência na operação de Central Telefônica com tecnologia VOIP;

12.2.4.4.6 Experiência na operação do Active Directory, incluindo atividades de criação, desativação, bloqueio e desbloqueio de contas de usuários, bem como movimentação e organização de usuários entre Unidades Organizacionais (OUs).

12.2.4.4.7 A CONTRATADA deverá assegurar que todos os analistas integrantes do Time de Service Desk possuam, as seguintes certificações:

12.2.4.4.7.1 Certificação ITIL Foundation, versão 3 ou superior, ou certificação oficialmente reconhecida como sua equivalente\sucessora; e

12.2.4.4.7.2 Certificação HDI Customer Service Representative (HDI-CSR), ou certificação equivalente voltada às práticas de atendimento, relacionamento e experiência do usuário.

12.2.4.4.8 A CONTRATADA deverá assegurar que todos os analistas integrantes do time de Service Desk apresentem, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados do início de sua atuação na execução dos serviços, as comprovações relativas às certificações exigidas no subitem 12.2.4.4.7.

13. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO NA EXECUÇÃO CONTRATUAL

13.1 A transferência de conhecimento está diretamente relacionada à incorporação de conhecimentos adquiridos em consequência dos problemas vivenciados e das soluções aplicadas, mediante realização de repasse de informações nas plataformas tecnológicas dominantes no ambiente computacional, e entrega de documentação à Contratante.

13.2 O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a Contratada, quando da execução dos serviços durante o período contratual, repassará à equipe técnica da Contratante, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução.

14. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO EM TRANSIÇÃO CONTRATUAL

14.1 Com antecedência de 02 (dois) meses da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a Contratada deverá prestar para a Contratante toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o Contratante.

14.2 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada deverá repassar para a Licitante vencedora do novo certame e/ou para técnicos da Contratante, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

14.3 A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a Contratada às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

14.4 O fato de a Contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer

informação ou dado solicitado pela Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de Contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à Contratante por esta falha.

14.5 A Contratada será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

14.6 A Contratada compromete-se a fornecer para a Contratante toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

14.7 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a Contratada deverá:

14.7.1 Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato;

14.7.2 Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a Contratante durante a prestação dos serviços;

14.7.3 Participar, em conjunto com o Contratante, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento;

14.7.4 Entregar documentação contendo, no mínimo:

14.7.4.1 Plano de Transferência de Conhecimento;

14.7.4.2 Mapa atualizado com topologia da rede;

14.7.4.3 Base de dados dos softwares de gestão disponibilizados;

14.7.4.4 Base de conhecimento atualizada;

14.7.4.5 Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração; versão; desempenho; status do ciclo de vida.

14.8 Entregar o Sistema de Gestão de Serviços de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato apropriado de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela Contratada, demandados pelos sistemas internos, resumindo os resultados no Relatório de Serviços.

15.2 Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.

15.3 Conferir e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela Contratada.

15.4 Analisar a qualidade dos serviços realizados pela Contratada e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

15.5 No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

15.6 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.

15.7 Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da Contratada ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações

15.8 Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir o objeto desta contratação.

15.9 Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais

necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento.

15.10 Fiscalizar o cumprimento por parte da Contratada, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

15.11 O Gestor do Contrato será responsável por:

15.11.1 Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;

15.11.2 Exigir da Contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1 Prestar o serviço contratado conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos.

16.2 Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos.

16.3 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

16.4 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas.

16.5 Indicar Preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais.

16.6 Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica demanda no presente Termo de Referência.

16.7 Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a Contratante, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas.

16.8 Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação, sempre que solicitada.

16.9 Manter a Contratante formalmente avisada sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviço, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos, sistemas e aplicativos.

16.10 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço e indicadores exigidos.

16.11 Encaminhar à Contratante todas as notas fiscais para pagamento do serviço prestado.

16.12 Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades da Contratante.

16.13 Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da Contratante, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, por meio de registro das atividades operacionais na base de conhecimento, relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas.

16.14 Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o

Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos.

16.15 Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais, sem que isso implique acréscimos aos preços contratados.

16.16 Extrair dados dos sistemas de controle de gestão dos serviços contratados e elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviço executados em confronto aos exigidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução do serviço. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do relatório devidamente aprovado pela Contratante.

16.17 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, e aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.

16.18 Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados à Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;

16.19 Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da Contratante.

16.20 Manter seus profissionais nas dependências da Contratante adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível.

16.21 É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do serviço objeto desta contratação.

17. DA PROVA DE CONCEITO

17.1 A licitante ofertante do lance de menor valor e classificada em primeiro lugar será convocada, para fins de aceitação, a realizar Prova de Conceito (POC) do Sistema de Gestão de Serviços de TI ofertado.

17.2 A licitante deverá realizar a demonstração completa das funcionalidades do Sistema de Gestão de Serviços de TI, conforme Apêndice III - Prova de Conceito da Ferramenta ITSM do Termo de Referência, no local, dia e horário indicados na convocação pelo Pregoeiro, assegurado o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis entre a convocação e realização.

17.3 A licitante convocada para realização da POC deverá comprovar o atendimento de 100% dos requisitos listados no Apêndice II. Caso não atenda a 100% dos requisitos, será inabilitada e desclassificada do certame, sendo convocada a licitante posterior na ordem de classificação do pregão.

18. DA VISTORIA TÉCNICA

18.1 As empresas interessadas poderão realizar vistoria técnica nas instalações da ABDI, de forma a obter pleno conhecimento dos serviços a serem prestados, do ambiente operacional bem como obter todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços.

18.2 A vistoria técnica possibilitará que as empresas tenham conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas.

18.3 Durante a vistoria, a Licitante obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da mesma, quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

18.4 No ato da visita o licitante receberá informações sobre a estrutura organizacional, competências e funcionamento da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação, as metodologias, Política de Segurança da Informação e comunicações, normativos correlatos a serem gerados na execução dos serviços. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato.

18.5 As Licitantes poderão realizar a vistoria técnica durante o período compreendido entre a data de publicação do Edital e até 72 (setenta e duas) horas anteriores à abertura das propostas, em dias úteis, no horário de 9h às 12h e 14h às 18h, agendando previamente pelo telefone (61) 3962.8700, com a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação, obedecendo os horários supracitados.

18.6 Endereço para a vistoria técnica: sede da ABDI, no endereço no Setor de Indústria Gráficas (SIG), Quadra 04, Bloco B, Brasília/DF, CEP 70.610-440, Edifício Capital Financial Center.

18.7 O responsável pela empresa deverá apresentar procuração da empresa licitante, em papel timbrado, contendo dados de identificação do responsável pela empresa, que serão conferidos por meio documento oficial com foto.

18.8 Ao final da vistoria técnica será emitido o Atestado de Vistoria, conforme Apêndice IV – Atestado de Vistoria ou Renúncia, assinado pela Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação da Contratante e pelo responsável da empresa licitante, declarando ter conhecimento da estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de tecnologia da informação da ABDI, metodologias, Política de Segurança da Informação e comunicações, normativos correlatos, a serem gerados na execução dos serviços.

18.9 O Atestado de Vistoria será emitido em 2 (duas) vias sendo que, uma será entregue ao licitante e a outra será juntada aos autos da licitação.

18.10 A empresa que optar por NÃO REALIZAR a vistoria aceitará, tacitamente, todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, e assumirá toda e qualquer responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude da omissão na verificação das condições do local de execução do objeto do certame.

19. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

19.1 Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da ABDI, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela Contratada sem expressa autorização da Contratante.

19.2 Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

19.3 Os profissionais da Contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

19.4 A Contratada deverá submeter-se às normas e políticas de segurança da Contratante e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à Agência ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

19.5 A Contratada deve comunicar formal e imediatamente à Contratante qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

19.6 A Contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade no ato da assinatura do contrato, conforme Apêndice V – Termo de Confidencialidade.

20. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1 O Contrato deverá ter vigência de 36 (trinta e seis) meses, e poderá ser prorrogado, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos da ABDI.

21. DO PERIODO DE ADAPTAÇÃO

21.1 O período de adaptação será de no máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar do início da vigência do contrato, e será considerado como período de estabilização. Neste período, a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos e ferramentas a serem adotados para a prestação dos serviços, de modo a assegurar os níveis mínimos de serviços exigidos.

21.2 No período de adaptação, os serviços serão prestados com a operação assistida por colaborador do quadro da Contratante com a finalidade de verificar e orientar amiúde os procedimentos adotados, e os serviços não serão contabilizados para fins de apuração dos níveis de serviços.

21.3 Na fase de adaptação serão realizadas parametrizações nas ferramentas de gestão de atendimento e monitoramento, efetuada a carga da base de conhecimento e ajustes nos procedimentos, visando o cumprimento das metas.

22 DO GESTOR DO CONTRATO

22.1 A gestão do contrato será de responsabilidade de analista da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação da Contratante.

23 DA GARANTIA DO CONTRATO

23.1 A Contratada prestará garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do total do Contrato, podendo optar pela modalidade de Caução em Dinheiro, Fiança Bancária ou Seguro-Garantia, que deverá ser apresentada em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a qual será liberada somente após 30 (trinta) dias do término da vigência deste mediante o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais.

23.2 A garantia será utilizada para reparar danos decorrentes das ações ou omissões da Contratada, para o pagamento de eventuais multas e, ainda, para satisfazer qualquer obrigação, judicial ou extrajudicial, resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

23.3 A Contratada se compromete a manter a garantia no valor correspondente ao percentual fixado, durante toda a vigência do Contrato, ficando obrigado a integralizá-lo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, sempre que houver acréscimo no valor do Contrato ou utilização parcial/integral da garantia pela Contratante.

23.3 A garantia prestada pela Contratada será restituída após a quitação integral das obrigações contratuais.

24. DO SIGILO

24.1. Durante e após a execução do objeto, a CONTRATADA se compromete, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados (Prepostos) que tiverem acesso a informações confidenciais da ABDI, a garantir o tratamento confidencial das mesmas, independentemente (a) da forma (por escrito, oral etc.) e mídia (digital, impressa etc.) nas quais tais informações foram divulgadas e (b) de quaisquer marcações ou legendas apostas sobre referidas informações, observando-se, ademais, o seguinte:

I) Todas as informações das quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento na execução do objeto, pertencem única e exclusivamente à ABDI, sendo que a aquela não possui qualquer direito de utilizar as informações, salvo para o desempenho do objeto;

II) A CONTRATADA obriga-se a abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar ou dispor das informações da ABDI a terceiros, tampouco de utilizá-las para quaisquer fins, exceto se com a prévia e expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

III) A ABDI concorda que a CONTRATADA poderá revelar as informações da CONTRATANTE para seus Prepostos, desde que esses tenham necessidade de acesso às informações;

IV) Não são consideradas informações confidenciais quaisquer informações que a CONTRATADA comprovar documentalmente que:

(a) já eram de seu conhecimento à época da assinatura do contrato ou aceite da proposta;

(b) forem ou se tornarem disponíveis ao público em geral;

(c) seja requerido por ordem judicial, sem possibilidade de recursos;

V) Após o término da execução, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá devolver à ABDI ou destruir, conforme sua instrução específica, todas as cópias das informações confidenciais que se encontrarem em seu poder, certificando tal fato à ABDI, bem como cessar imediatamente a utilização de quaisquer informações confidenciais, independentemente de qualquer notificação a respeito;

VI) A CONTRATADA deverá indenizar e assegurar à ABDI por quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, diretamente, do descumprimento da obrigação de confidencialidade estabelecida neste Termo de Referência, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis em relação a tal descumprimento.

25. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

25.1 As despesas decorrentes da execução do futuro Contrato correrão à conta do Orçamento Geral da ABDI, contabilizadas na rubrica "*Despesas com Serviços de TI*".

26. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

26.1 Para formação dos valores para licitação, foram realizadas pesquisas a fim de verificar os preços praticados no mercado.

26.2 O preço máximo para contratação e a quantidade ofertados encontram-se contidos na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO
1	Serviço de sustentação da Infraestrutura de TIC (Suporte Especializado) com garantia de disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC	mês	R$ 93.613,70	R$ 1.123.364,40

2	Serviços de suporte de técnico (*ServiceDesk*) a usuários finais – presencial	mês	R$ 69.987,72	R$ 839.852,64
Totais (mensal e anual)			**R$ 163.601,42**	**R$ 1.963.217,04**
Total 36 meses				**R$ 5.889.651,12**

26.3 Neste valor estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas, indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

27. DOS APÊNDICES

I. Atividades de Suporte Especializado, Monitoramento e Observabilidade

II. Requisitos da Ferramenta de ITSM

III. Prova de Conceito da Ferramenta de ITSM

IV. Atestado de Vistoria e Termo de Renúncia

V. Termo de Confidencialidade

Apêndice I do Termo de Referência

Atividades de Suporte Especializado, Monitoramento e Observabilidade

Sustentação de Aplicações

· Instalação, configuração e administração de servidores físicos, switches console e chassis blade.

· Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de armazenamento e virtualização.

· Manter inventário e documentação do ambiente.

· Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.

· Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais relacionados às máquinas virtuais (exemplos: vSphere ESXi e Oracle VM Server).

· Infraestrutura de rede Ethernet.

· Protocolo TCP/IP.

· Administração Linux.

· Administrar a infraestrutura de virtualização da Contratante com servidores de rede, switches LAN e SAN, storages e software de virtualização.

· Implantar e administrar a replicação de servidores virtuais.

· Implantar e administrar solução de desktops virtuais.

· Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização.

· Subsidiar os servidores da Contratante na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização.

· Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização.

· Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros.

· Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme definido pela Contratante.

· Detectar, de modo proativos, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas.

· Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização.

· Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos.

· Manter a topologia do ambiente de infraestrutura de TIC atualizada, e de todas as aplicações, acessíveis a qualquer tempo pela Contratante.

· Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização.

· Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

· Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da Contratante.

· Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pela Contratante.

· Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.

· Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de virtualização.

· Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização.

· Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da Contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.

· Analisar logs do sistema operacional.

· Efetuar desligamentos e religamentos do Datacenter da Contratante, quando necessário, em virtude de necessidades de manutenção predial.

· Efetuar deploy manuais de produtos digitais a partir de releases liberadas pela Contratante,

Armazenamento e Backup

· Gerenciamento da solução de backup da Contratante, envolvendo as seguintes atividades:

a. Instalação de clientes;

b. Criação de políticas;

c. Gerenciamento de filas de backups;

d. Acompanhamento diário do status dos backups;

e. Troubleshooting;

f. Testes de Restore; e

g. Tetes de Disaster Recovery.

· Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados.

· Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e sistemas operacionais do Contratante.

· Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup.

· Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas, incluindo, no mínimo, os serviços:

a. Maquinas virtuais;

b. Snapshots de ambientes; e

c. Bancos de dados.

· Criar e manter atualizado, se disponibilizado pela Contratante, backup off site e/ou replicação de dados.

· Subsidiar os servidores da Contratante na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup.

· Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento.

· Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros.

· Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pela Contratante.

· Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas.

· Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema backup.

· Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos.

· Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup.

· Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

· Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da Contratante.

· Configurar o software de backup conforme a política aprovada pela Contratante.

· Proceder com restore sempre que demandado.

· Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.

· Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de backup.

· Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup.

· Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da Contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.

· Gerenciar o ciclo de vida da informação – ILM.

· Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux.

· Instalação, configuração e administração do Software de backup.

· Infraestrutura de rede Ethernet.

· Protocolos TCP/IP e Iscsi.

· Operar a rotina de backup, incluindo:

a. Elaboração de Relatórios de Backup.

b. Correção de erros na execução da rotina de backup.

c. Instalar, configurar e manter serviços demandados pela Contratante.

d. Analisar logs e monitorar os backups, agindo proativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.

· Subsidiar os servidores da Contratante na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

· Atender a demandas de manutenção do ambiente do Datacenter.

· Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura.

· Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário.

· Reexecutar job de backup dentro da janela, quando houver uma falha.

· Abertura de chamado, na ferramenta de ITSM, quando houver uma falha de backup.

· Definir política e requerimentos do ambiente de backup / restore.

· Avaliar a política de backup definida e propor alterações visando à otimização de recursos e padronização do ambiente de backup.

· Definir, implantar e manter o sistema de backup conforme política aprovada.

· Instalar agentes de backup nos servidores.

· Informar se a capacidade do ambiente de backup / restore permanece compatível com as necessidades do ambiente.

· Fornecer controle de mídia do backup mensal.

· Realizar backup de arquivos, sistemas de arquivos, banco de dados e outros sistemas de dados conforme especificado na Solução Técnica.

· Supervisionar a correta execução do backup com reports diários, semanais e mensais.

· Realizar restore de arquivos, sistemas de arquivos, banco de dados e outros sistemas de dados quando solicitado ou nos testes periódicos.

· Gerir o ciclo de vida (end of life) das ferramentas de backup/restore.

· Suporte e solução de problemas de backup e restore

Sustentação de Banco de Dados

· Instalação e configuração do banco de dados.

· Expertise com tuning de sql e planos de execução.

· Tuning de banco de dados.

· Benchmarking.

· Particionamento de tabelas.

· Monitoria utilizando ferramenta de monitoramento.

· Utilização de ferramentas para auxiliar na abertura e acompanhamentos de chamados junto ao fabricante.

· Avaliação e críticas de segurança do banco de dados.

· Noção de intercomunicação de bancos e transações distribuídas.

· Administração de snapshots, jobs e scheduler jobs.

· Expertise com shellscripts para facilitar a administração das automatizações de administração.

· Identificação de botlenecks (gargalos).

· Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à SGBDs homologados para uso no Contratante, por solicitação do Contratante.

· Subsidiar a Contratante quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD’s), existentes no ambiente informacional da Contratante.

· Subsidiar a Contratante quanto à aquisição de ferramentas destinadas à administração dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD’s), existentes.

· Prover migração de dados entre SGBD’s distintos, conforme necessidade da Contratante.

· Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e Normas Internas elaboradas pela Contratante.

· Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento.

· Instalar e configurar SGBDs e produtos correlatos.

· Manter os SGBD’s em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.

· Estabelecer políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário.

· Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD’s.

· Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD.

· Administrar e configurar os SGBD’s seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da Contratante.

· Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD’s de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.

· Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados.

· Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta.

· Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD’s.

· Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.

· Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD’s, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.

· Aplicar de forma proativa os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas.

· Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso às bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados.

· Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.

· Subsidiar os técnicos da Contratante na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

· Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.

· Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimento para solução de problemas na área de Bancos de Dados.

· Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs – PLSQL, shell scripts, DDL, DML ou DCL necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados.

· Elaborar e manter scripts (PLSQL, Shell scripts, TSQL) para carga de dados nos diversos SGBDs e no BR/Search da Contratante.

· Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.

· Execução de tunning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD’s e suas bases de dados.

· Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento dos servidores de Bancos de Dados.

· Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD’s.

· Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da Contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.

· Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico.

· Gerar scripts a partir de modelos de dados.

· Comparar modelos de dados com banco de dados e gerar relatórios e/ou scripts diferenciais.

· Avaliar modelos de dados e sugerir melhorias.

· Executar processos Gerais de Gestão de Banco de Dados: Checklist automático e validado pelos Administradores de Banco de Dados; Processos de resize automático de acordo com o processo e versão de cada produto gerenciador de Banco de Dados; Processo automático de limpeza de logs e traces, validado pelos Administradores de Banco de Dados; Definição de procedimento de Splits ou ajustes para performance (Database Tunning); Estatísticas automáticas de acordo com o processo de cada produto gerenciador de Banco de Dados.

Conectividade e Comunicação

· Administrar, gerenciar e suportar a infraestrutura de redes WAN, MAN e LAN.

· Administrar, gerenciar e suportar ativos de rede em camada 2 e 3.

· Administrar, gerenciar e suportar redes WAN, MAN e LAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do Contratante.

· Administrar, gerenciar e suportar redes Extranet, Intranet e Internet.

· Administração de tráfego policing e shapping e QoS através da rede Wan MPLS e circuitos internet.

· Administrar, gerenciar e suportar protocolos de roteamento estáticos e dinâmicos.

· Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN etc.) e/ou sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais da Contratante.

· Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada etc.).

· Administrar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede.

· Planejar, implementar e gerenciar Plano de endereçamento IPv4 e IPv6 para redes coorporativas.

· Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados WAN, MAN e LAN.

· Planejar, implementar e gerenciar aplicação de filtros e ACL em ativos de rede.

· Administrar, gerenciar e suportar soluções de aceleração de tráfego.

· Administrar, gerenciar e suportar balanceamento de tráfego em redes WAN.

· Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo.

· Administrar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes WAN.

· Administrar, gerenciar e suportar Serviços básicos de conectividade de Rede (DNS, DHCP e outros).

· Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.

· Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6.

· Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança da Contratante.

· Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes WAN, MAN e LAN.

· Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso.

· Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de Telecom.

· Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes.

· Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede WAN, MAN e LAN.

· Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP em redes WAN, MAN e LAN.

· Implementação e administração de Redes Sem fio.

· Implantar novos segmentos, recursos e tecnologias de rede.

· Subsidiar os servidores do Contratante na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes WAN, MAN e LAN para a Contrante.

· Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados.

· Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros.

· Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede.

· Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa.

· Elaborar mapa de endereçamento IP para a rede WAN, MAN e LAN da Contratante.

· Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz.

· Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa.

· Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes WAN, MAN e LAN.

· Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços.

· Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede.

· Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas.

· Manter os desenhos das topologias de redes WAN, MAN e LAN atualizados e completos.

· Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.

· Analisar periodicamente a topologia de rede da Contratante sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha.

· Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da Contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.

· Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento.

· Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes.

· Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de rede WAN, MAN e LAN.

· Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade.

· Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa.

· Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede.

· Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto.

· Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem.

· Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação.

· Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros.

Segurança de TIC

· Instalação, configuração e administração de firewall.

· Administração de soluções de antivírus corporativas Administração de redes - switches e roteadores.

· Executar periodicamente análise de vulnerabilidade, identificando e corrigindo possíveis falhas de segurança.

· Atuar proativamente na antecipação e identificação de incidentes de segurança, antes que estes gerem impacto nos serviços.

· Reagir de imediato aos eventos de Segurança da Informação que possam afetar a disponibilidade, integridade ou confidencialidade das informações existentes nos sistemas ou serviços de TI da Contratante

· Implantar, manter, configurar e dar manutenção em regras de firewall, WAF, IDS, IPS, antivírus, proxy e AntiSpam.

· Definir e executar processos de manutenção que assegurem consistência e atualização contínua do inventário de ativos da junto as ferramentas de segurança da Contratante.

· Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança homologados para uso na Contratante, por solicitação desta.

· Implantar e configurar os túneis de VPN para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede WAN e Internet e acessos remotos de usuários.

· Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções, relacionadas à segurança, adotadas pela Contratante.

Monitoramento e Observabilidade de Serviços de TIC

· A Contratada deverá implementar e manter mecanismos de observabilidade dos serviços e componentes críticos do ambiente de TIC, de forma a permitir o acompanhamento da disponibilidade, do desempenho e da ocorrência de falhas, subsidiando a identificação, o diagnóstico e o tratamento de incidentes.

· A Contratada deverá disponibilizar mecanismo para centralização e consulta das principais informações operacionais necessárias à análise de incidentes, incluindo eventos e registros relevantes dos serviços críticos, quando tecnicamente aplicável.

· A solução deverá permitir a geração de alertas para eventos ou condições que possam comprometer a disponibilidade ou o desempenho dos serviços críticos, possibilitando o encaminhamento das informações à equipe responsável pelo atendimento. Os alertas deverão ser configurados de forma a priorizar eventos relevantes, buscando reduzir notificações excessivas ou de baixa utilidade operacional.

· A Contratada deverá disponibilizar painéis de acompanhamento que apresentem, de forma consolidada, a situação dos principais serviços e componentes monitorados, permitindo à Contratante visualizar, no mínimo:

a) situação de disponibilidade;

b) principais alertas ativos;

c) ocorrências relevantes; e

d) indicadores básicos de desempenho.

· Sempre que tecnicamente viável, os eventos críticos identificados pelos mecanismos de monitoramento e observabilidade deverão subsidiar o processo de gerenciamento de incidentes, inclusive por meio da abertura, atualização ou correlação de registros no sistema de gestão de serviços de TIC.
· A solução deverá permitir a correlação básica de eventos relacionados a um mesmo serviço ou componente, de modo a apoiar a identificação de ocorrências potencialmente relacionadas e reduzir a geração de alertas redundantes, quando aplicável.
· A definição dos serviços, aplicações e componentes abrangidos pelos mecanismos de observabilidade deverá observar critérios de criticidade e priorização definidos pela Contratante, podendo ser revista periodicamente conforme a evolução das necessidades institucionais.

· A Contratada deverá apresentar, mensalmente, informações consolidadas sobre as principais ocorrências identificadas no ambiente monitorado, incluindo indisponibilidades relevantes, alertas críticos e tendências operacionais observadas, quando aplicável.
· A implementação deverá priorizar a simplicidade operacional, a efetividade dos alertas e a geração de informações úteis para a tomada de decisão, evitando a criação de mecanismos cuja complexidade de operação e fiscalização seja desproporcional à capacidade operacional da Contratante.

· Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos.

· Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo conter possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento.

· Fornecer subsídios para as atividades do atendimento do ServiceDesk, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais.

· Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados.

· Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura da Contratante no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pela Contratante.

· Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.

· Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.

· Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços.

· Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados, além de acionar as equipes de nível superior.

· Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente.

· Emitir relatório de monitoramento, informando à Contratante quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de links, banda, rede, consumo de recursos como CPU, Memória e outros.

· Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de Suporte Especializado ou terceiros, conforme necessidade e acompanhá-los com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado, informando e abrindo chamado na ferramenta de gestão de central de serviços.

· Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em IC´s da Contratante.

· Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos ICs de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de Service Desk.

· Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros.

· Verificar se os fabricantes das soluções de TI da Contratante lançaram patches ou atualizações críticas/ desejáveis, que devam ser aplicadas no ambiente tecnológico da Contratante.

· Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do Contratante. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática.

· Monitorar e avaliar os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.

· Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando:

a. Diretórios de usuários.

b. Servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade.

c. Disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, entre outros.

· Monitorar e verificar possíveis locks em Jobs de backup.

· Monitorar e verificar a base de dados com maior consumo atualmente em uso.

Cloud

· Gerenciar arquivos de licença/suporte do software do sistema operacional (inclusive end of life).

· Definir/aplicar configurações técnicas de sistema operacional de acordo com os requisitos dos serviços dos usuários (release number, languages, file system configuration, system parameters).

· Instalar em pré-produção e em produção o sistema operacional.

· Criar, atualizar e manter imagens masters de sistema operacional.

· Administrar e manter configurações, parâmetros, e arquivos de recursos do sistema operacional.

· Realizar manutenções corretivas de sistema operacional (gerenciamento de patches e intervenções).

· Monitorar e atualizar parâmetros de configuração de sistema operacional: processador, memória, sistema de arquivos, quotas, profiles de usuários.

· Analisar logs do sistema operacional.

· Realizar Tuning do sistema operacional.

· Monitorar indicadores de performance para sistema operacional, thresholds e quotas.

· Detectar e analisar condições anormais de sistema operacional e tomar as devidas ações.

· Instalar, configurar e assegurar a evolução em nível técnico de ferramentas/agentes de automação/monitoração, ferramentas de backup e configurações relativas à comunicação com Storage.

· Homologar patches de correção e segurança perante suas aplicações.

· Instalar patches de correção e segurança, após homologação e aprovação formal

· Verificar ocorrências de erros nos arquivos de logs e tomada de providências.

· Acompanhar as filas de chamados para que os mesmos sejam atendidos dentro do SLA contratado, antecipando possíveis problemas críticos.

· Executar as atividades de acordo com os processos que são baseados nas melhores práticas do ITIL (gerência de mudanças, gerência de incidentes, gerência de problemas, gerência de crises).

· Apoiar as ações nas aplicações legadas: instalação, atualização e suporte e correções.

· Implantar as políticas de segurança no sistema operacional.

· Analisar recomendações e novos produtos / recursos disponibilizados pela Microsoft e outros Fabricantes.

· Rever arquiteturas e integrações de novos projetos, bem como o impacto dos mesmos na infraestrutura de ongoing.

· Migração de VM.

· Migração P2V (projeto).

· Criar e remover shapshot.

· Criação de clone de máquina.

· Execução de Backup.

· Start Stop de Serviços e Reboot de servidores.

· Instalação e remoção de softwares.

· Geração de janelas técnicas para changes.

· Devolver ambientes não utilizados para não gerem cobranças desnecessárias para a Contratante.

· Gerar relatórios consolidados com os custos de Cloud para todos os fornecedores de Cloud.

· Apoiar a Contratante no levantamento dos serviços e sistemas para o planejamento de migração do ambiente local para Cloud.

· Apoiar a Contratante no levantamento dos serviços e sistemas para o planejamento de migração do ambiente on-premises para nuvem pública.

DevOps

· Mapear, implementar e Gerenciar processos inerentes as metodologias de DevOps

· Implementar e gerenciar sistemas e metodologias de entrega contínua;

· Implementar e automatizar controles de segurança, processos de governança e validação de conformidade;

· Definir e implantar sistemas de monitoramento, métricas e registro;

· Implementar sistemas altamente disponíveis, escaláveis e com recuperação automática;

· Criar rotinas de backups;

· Aplicar hotfix para correção de bugs;

· Projetar, gerenciar e manter ferramentas para automatizar processos operacionais;

· Atuar como ponto central das atividades entre as equipes de desenvolvimento e as demais equipes responsáveis pela infraestrutura de TIC

Apêndice II do Termo de Referência
Requisitos para a Ferramenta de ITSM

1. Apresentar percentual de disponibilidade, de no mínimo 99,8% ao mês.

2. Possuir capacidade de priorizar chamados com base em nível NMSE.

3. Os requisitos deverão ser comprovados através de manual ou documentos oficiais do fabricante, URL oficial do fabricante e afins.

4. Ter capacidade de atuar como ferramenta de ITSM. A ferramenta deverá disponibilizar suas funcionalidades em totalidade por meio de navegador web, pelo menos por meio do Google Chrome e Edge.

5. Possuir ajuda online com informações relacionadas ao contexto.

6. Estar licenciada de forma transparente para a Contratante, não apresentando limitação quando usada de forma concorrente pelos usuários da Agência. Deverá estar na última versão (versão atualizada). A solução deverá atender todos os requisitos descritos neste documento.

6.1 A solução de ITSM deverá suportar modelo de licenciamento compatível com diferentes perfis de usuários, contemplando, no mínimo, usuários solicitantes, agentes/atendentes, especialistas técnicos e administradores, sem que o acesso dos usuários solicitantes aos canais de abertura e acompanhamento de solicitações implique, necessariamente, o consumo de licenças destinadas aos agentes ou atendentes.

6.2 A CONTRATADA deverá assegurar quantitativo de licenças, usuários, acessos ou capacidade equivalente suficiente para atender ao dimensionamento previsto para a execução dos serviços, independentemente do modelo comercial de licenciamento adotado pelo fabricante da solução.

7. Manter a configuração após aplicação de atualizações ou upgrades.

8. A interface deverá estar no idioma português do Brasil, aceitando-se a interface para configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da Solução, seja em inglês.

9. A ferramenta deverá contemplar, no mínimo:

a. Cumprimento de Requisição;

b. Gerenciamento de Incidentes;

c. Gerenciamento de Problemas;

d. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

e. Gerenciamento de Mudanças; e

f. Gerenciamento da Base de Conhecimento;

10. Caso algum requisito solicitado demande outros processos ou funções da ITIL, a ferramenta deverá dispor. Todas os processos deverão ser disponibilizados por solução do mesmo fabricante.

11. Para todos seus componentes de software, realizar controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: acessos, visões e privilégios.

12. A solução deverá permitir a configuração de fluxos de trabalho para os processos de gerenciamento de serviços de TIC, possibilitando, no mínimo, a definição de etapas, responsáveis, grupos de atendimento, condições, aprovações, transições de status, prazos, níveis de serviço, notificações e ações automáticas, sem necessidade de desenvolvimento de código para as configurações usuais.

13. Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela equipe de ServiceDesk por meio de: portal de autoatendimento do tipo Self Service, pela ferramenta ITSM e e-mails recebidos dos usuários.

14. Possuir capacidade de criar, escalar, executar e monitorar os tickets.

15. Permitir automatização de tarefas rotineiras.

16. Recuperar informações das estações de clientes, a partir de tarefas pré-definidas, e disparar correções de problemas.

17. Permitir que um técnico possa atender de forma concomitante mais de um usuário.

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.

19. Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário sejam criptografados.

20. Permitir a automação de atividades da Central de Serviços com base em regras de negócio (exemplo: enviar notificações via e-mail sempre quando o solicitante não for gerente).

21. Permitir que o ticket apresente, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, data e hora de sua abertura, início e término do atendimento, identificação do solicitante, descrição do atendimento, serviço afetado, e item de configuração.

22. Permitir que o usuário realize a reabertura do chamado.

23. Permitir, após registro da solicitação, consultar status e histórico do atendimento.

24. Possuir capacidade de armazenar e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas e mudanças.

25. Possuir capacidade de definir prioridade da solicitação.

26. Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado, por decurso de tempo, quando o status for "resolvido". (Exemplo: Após 48 horas sem interação com o usuário, o chamado será fechado automaticamente).

27. Permitir avaliação dos atendimentos pelos usuários.

28. Possuir capacidade de classificar, atribuir e encaminhar automaticamente os chamados.

29. Capacidade de gerenciar incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do incidente.

30. Possuir capacidade de distinguir incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva.

31. Manter relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM.

32. Permitir o cadastro de acordos de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

33. Possibilitar a criação de alertas para NMES's, de acordo com regras pré- estabelecidas.

34. Possibilitar o envio de alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do NMSE de uma solicitação se aproximar de valores limites pré-definidos.

35. Permitir que chamados destinados a fornecedores externos sejam acompanhados, possibilitando monitorar os NMSE's estipulados para cada tipo de solicitação e fornecedor.

36. Possuir mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.

37. Possuir solução de interação remota, por meio de troca de mensagens entre técnicos e

usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas.

38. Dispor de mecanismo que armazene a troca de mensagens, realizadas no sistema, junto ao ticket.

39. Possuir capacidade de elaboração, no mínimo dos seguintes relatórios:

a. Incidentes não resolvidos;

b. Quantidade de chamados por atendente;

c. Tempo de resolução dos incidentes;

d. Volume de atendimentos realizados;

e. Chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade;

f. Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento;

g. Quantidades de chamados abertos por usuários;

h. Quantidade de chamados abertos e encerrados por fornecedor externo; e

i. Quantidade de chamados por Níveis de prioridade.

40. Fornecer, pelo menos, os seguintes índices de desempenho:

a. Quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário;

b. Incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento;

c. Incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento;

d. Incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento;

e. Reabertura de incidentes; e

f. Chamados resolvidos através do autosserviço.

41. Possuir capacidade de criar um chamado a partir de um e-mail recebido.

42. Possuir capacidade de relacionar um chamado a item (s) de configuração.

43. Permitir a definição de políticas de manutenção para itens de configuração.

44. Realizar de forma nativa ou fornecer ferramenta para o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores, como: processador, memória, disco, sistema operacional. A integração ficará a cargo da Contratada.

45. Disponibilizar um portal de serviço que permita ao usuário acessar suas solicitações, FAQ (Frequently Asked Questions), catálogo de serviço e artigos.

46. Permitir que os usuários realizem rastreamento de seus tickets.

47. Possuir capacidade de colaboração entre usuários, de forma que a dúvida de um usuário possa ser esclarecida por outro.

48. A aplicação deverá suportar acessos pelos Sistemas operacionais IOS e Android.

49. Fornecer as seguintes informações:

49. Fornecer as seguintes informações:

a. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web, telefone);

b. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.

50. Permitir que o usuário solicite um serviço do catálogo uti lizando uma busca ou navegando diretamente no catálogo.

51. Permitir que o catálogo seja apresentado de acordo com a classificação do usuário (Por exemplo, Superintendente, Gerente, dentre outros.).

52. Possuir capacidade de destacar as solicitações mais registradas, bem como sugerir classificação para as requisições de serviços, incidentes e problemas.

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.

54. Possuir capacidade de criação de formulários distintos para solicitações de serviços específicos, permitindo que os usuários forneçam informações relacionadas ao serviço solicitado.

55. Permitir definir quais campos de um formulário precisam necessariamente ser preenchidos.

56. Disponibilizar o catálogo de serviços disponíveis através de browsers e dispositivos móveis.

57. Permitir que os usuários registrem comentários em relação aos serviços utilizados do catálogo de serviços.

58. Disponibilizar para o atendente a visualização de dados disponíveis para apoio na resolução célere e eficaz dos chamados. Sugerindo artigos associados à solicitação do usuário.

59. Possuir capacidade de publicar novos artigos no portal de serviço.

60. Possuir capacidade de realizar moderação de perguntas e respostas do FAQ (Frequently Asked Questions).

61. Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados, dentre outras coisas, erros conhecidos e soluções para os problemas.

62. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.

63. Permitir o cadastro de palavras similares para pesquisa. Exemplo: “computador” = “máquina”, “HD” = “Disco rígido”, etc.

64. Permitir a identificação do usuário ou atendente no documento contido na base de conhecimento, permitindo que futuras alterações sejam notificadas.

65. Possuir capacidade de inserção de links da web, imagens e vídeos em artigos da base de conhecimento.

66. Possuir capacidade de gerenciar o ciclo de vida dos artigos da base de conhecimento. Como: envio, edição, aprovação, publicação, monitoramento de uso.

67. Prover no mínimo as seguintes informações:

a. Volume de atualizações da base de conhecimento;

b. Quantidade de acessos às informações da base de conhecimento;

c. Ranking de acessos por tipo de informação; e

d. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.

68. Possuir capacidade de criar e gerenciar as requisições de mudanças, inclusive o rastreamento e monitoração do seu ciclo de vida.

69. Possuir capacidade de criar processos de aprovação de mudanças.

70. Possuir capacidade de incluir calendário de mudanças e seus agendamentos.

71. Permitir, no contexto de gerenciamento de mudanças, criação de conjunto de tarefas predecessoras.

72. Possuir capacidade de realizar a análise de impacto nos itens de configuração relacionados na mudança.

73. Apresentar conflitos e problemas de agendamentos das janelas de mudanças, se for o caso.

74. Possuir capacidade de sugerir a melhor data para execução de uma mudança.

75. Possuir capacidade de abrir uma requisição de mudança a partir de um erro conhecido/problema, preenchendo automaticamente o formulário da requisição.

76. Comunicar informações relativas às mudanças e programações destas para a Central de Serviços.

77. Permitir fechamento automático de incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada de forma bem-sucedida.

78. Possuir capacidade de criar regras de negócio relacionadas a determinados incidentes. Permitindo criação de campo (s) obrigatório (s) para que o atendimento do chamado ocorra deforma alinhada ao negócio.

79. Suportar escalonamento de chamados, com base em alteração de status de incidentes.

80. Possuir capacidade de criar um problema com base em um incidente e vincular os incidentes relacionados ao problema.

81. Possuir capacidade de pesquisar e sugerir artigo da base de conhecimento, correspondente ao incidente que está sendo registrado, sem necessidade de sair da tela de registro.

82. Possuir capacidade de personalização do formulário padrão de registro de solicitações.

83. Permitir modificação e personalização da interface do usuário, sem a necessidade de alteração do esquema do banco de dados.

84. Possuir capacidade de encerrar os incidentes relacionados ao problema, após seu encerramento.

85. Possuir capacidade de identificar e notificar proativamente os usuários afetados por um problema aberto.

86. Possuir capacidade de verificar em uma única tela todas as ações realizadas em relação a um determinado problema.

87. Permitir notificação, automática, dos interessados nas elevações de prioridade.

88. Possuir capacidade de monitorar e gerar relatórios de atendimento referente aos NMSEs, inclusive taxa de conformidade.

89. Possuir capacidade de definir regras de escalonamento e alertas automáticos com base no NMSE.

90. Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.

91. Suportar que os relatórios agendados sejam gerados minimamente nos formatos: PDF e XLSX.

Apêndice III do Termo de Referência
PROVA DE CONCEITO DA FERRAMENTA ITSM

1) A Prova de Conceito permitirá à Contratante averiguar se o sistema de Gestão de Serviços de TI com base de conhecimento fornecido pela empresa vencedora do certame atende aos requisitos de acordo com as especificações técnicas, conforme Apêndice II do Termo de Referência.

2) A ABDI indicará uma equipe técnica para avaliar a execução da prova de conceito.

3) O Sistema utilizado nesta Prova de Conceito deverá ser o mesmo (ou de versão superior) apresentado na proposta de preço, bem como aquele futuramente utilizado na prestação do serviço.

4) Todas as atividades relativas à Prova de Conceito serão realizadas dentro do horário comercial, de 9h às 18h, nas dependências da ABDI ou em ambiente próprio da licitante, presencialmente ou por meio de acesso remoto, com o devido agendamento e aceitação por parte da equipe técnica da ABDI. A licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização da prova de conceito, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos do roteiro obrigatório.

5) Caso não seja demonstrado o conhecimento das funcionalidades solicitadas no Apêndice

II do Termo de Referência a prova de conceito será abortada e a licitante será desclassificada.

6) A licitante será desclassificada, caso a ferramenta apresente problemas de funcionamento não sanados durante a Prova de Conceito.

7) A apresentação dos itens acima deve ser feita através de telas, relatórios, disparos de e-mails, geração de arquivos ou outras formas para que se comprove a real existência da funcionalidade. Não serão aceitos documentos prontos, documentos em formato de apresentação (Power Point ou similar). Todos os arquivos e relatórios gerados devem ser resultado de ações realizadas no momento da apresentação.

8) A demonstração de indicadores e relatórios será feita demonstrando a capacidade de construção com as informações coletadas pela aplicação.

9) O resultado da Prova de Conceito deverá ser juntado aos autos do processo de licitação no prazo de até 2 (dois) dias úteis pela ABDI, ao fim da qual será emitido relatório sucinto descrevendo o status de atendimento dos itens constantes do roteiro obrigatório, bem como o resultado final (aprovado ou reprovado). A ferramenta apresentada na prova de conceito deverá ser aprovada pela equipe técnica da ABDI para que a proposta da licitante seja aceita.

10) O resultado terá a seguinte categorização:

a. CLASSIFICADA: a prova de conceito demonstrou que a Licitante atende a todos os requisitos exigidos no Apêndice II do Termo de Referência em comento;

b. DESCLASSIFICADA: a prova de conceito demonstrou que a Licitante não atende a todos os requisitos no Apêndice II do Termo de Referência em comento.

11) Todos os custos relativos à Prova de Conceito ficarão a cargo da licitante, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ser reprovada.

12) A aprovação da Prova de Conceito não exclui da licitante a obrigação de implementar possíveis evoluções técnicas no Sistema de Gestão de TI, surgidas durante a prestação dos serviços.

Apêndice IV do Termo de Referência
ATESTADO DE VISTORIA E TERMO DE RENÚNCIA

MODELO ATESTADO DE VISTORIA REALIZADA:

Atestamos para fins de comprovação junto ao Pregoeiro/Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação da ABDI, relativamente ao Edital No. /2026, que o Sr. (a) , representante da empresa , visitou nesta data, as instalações físicas da ABDI, no endereço Setor de Indústria Gráficas (SIG), Quadra 04, Bloco B, Brasília/DF, CEP 70.610-440, Edifício Capital Financial Center, visando obter subsídios para a elaboração de sua proposta para a licitação em questão.

Data: / /

1. Responsável ABDI pelo Atestado de Vista

Nome:

Matrícula:

Assinatura:

2. Representante da Licitante

Nome:

CPF:

Assinatura:

MODELO TERMO DE RENÚNCIA DE VISTORIA:

A empresa [RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA], inscrita no CNPJ sob o nº [XX.XXX.XXX/XXXX-XX], por intermédio de seu representante legal, [NOME DO REPRESENTANTE], portador(a) do CPF nº [XXX.XXX.XXX-XX], DECLARA, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº XXX/2026, que:

a) optou por não realizar a vistoria técnica facultativa prevista no item 18 do Termo de Referência, prescindindo desse direito por sua própria conta e risco;
b) tomou conhecimento, por outros meios, de todas as informações, condições, especificações, quantitativos e características do local onde será executado o objeto da licitação;
c) assume integral responsabilidade pela avaliação prévia de todas as interferências físicas, condições estruturais e demais elementos técnicos relevantes para a correta precificação e execução dos serviços, não podendo alegar, em qualquer fase da execução contratual, desconhecimento das condições do local para justificar eventuais falhas, atrasos, pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro ou aditivos contratuais de natureza técnica ou financeira decorrentes dessa opção; e
d) está ciente de que a presente renúncia não a exime do cumprimento integral das obrigações e especificações constantes do Termo de Referência e demais anexos do Edital.

Por ser verdade, firma a presente declaração..

Brasília, ____ /____ / _____.

_____

Empresa – Declarante

Apêndice V do Termo de Referência
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n. º [N. º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente empresa Contratada, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional e da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial - ABDI – Contratante, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da Contratante reveladas à empresa Contratada em função da prestação dos serviços objeto do contrato n. º.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer

outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

A empresa Contratada compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas.

A empresa Contratada compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao Contratante, as informações restritas reveladas.

A empresa Contratada deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao Contratante, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A empresa Contratada possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A empresa Contratada obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da Contratante, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a Contratante e a empresa Contratada sem qualquer ônus para a Contratante.

Nesse caso, a empresa Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Contratante.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a empresa Contratada assina o presente termo através de seu representante legal.

Brasília, de de 20xx

[NOME DA EMPRESA Contratada]

Nome do Representante

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2026

PROCESSO N° 025.0011769/2026-59

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

A Empresa ..... com sede em..... (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., por meio de representante abaixo assinalado, interessada na prestação do objeto do presente **Pregão Eletrônico nº 013/2026**, nos termos referido Edital e seus anexos, apresenta sua Proposta Comercial à Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial - **ABDI**, no **VALOR TOTAL ANUAL** de **R$ XXX.XXX,XX (valor por extenso)**, conforme detalhamento abaixo:

Item	Descrição	Valor Unitário Mensal	Valor Total Anual
1	Serviço de sustentação da Infraestrutura de TIC (Suporte Especializado) com garantia de disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC	R$	R$
2	Serviços de suporte de técnico (Service Desk) a usuários finais – presencial	R$	R$
Valor Total Mensal e Valor Total 12 Meses		**R$**	**R$**

O licitante deve indicar ainda qual a Ferramenta de ITSM proposta.

Dados da licitante proponente e do responsável pela assinatura do contrato:

Razão Social:	
CNPJ:	
Endereço:	
E-mail:	
Telefone/fax:	
Dados bancários:	
Representante Legal ou Procurador:	
Documento de Identificação:	
Qualificação:	

O proponente declara ainda:

a) que a validade da proposta é de **90 (noventa) dias**, contados a partir do dia subsequente ao da efetiva abertura das propostas;

b) que possui condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual;

c) que recebeu todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação e aceita expressamente as condições dispostas no ato convocatório;

d) sob as penas da Lei, nesta data, não existem fatos impeditivos à participação desta empresa no presente processo licitatório, estando ciente integralmente dos requisitos de Habilitação do **Pregão Eletrônico nº 013/2026**, conforme Edital;

e) que nos valores constantes desta proposta estão incluídas todas as despesas relativas ao objeto, tais como: insumos, materiais, mão-de-obra, ferramentas, equipamentos, seguros, taxas, fretes, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos incidentes sobre o objeto deste pregão, quando necessários à perfeita execução do objeto da licitação;

f) que a presente proposta foi elaborada de maneira independente por esta empresa, e que o conteúdo desta proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do **Pregão Eletrônico nº 013/2026**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

g) ser garantida a prestação dos serviços bem como os preços ofertados durante toda a realização do futuro Contrato;

h) que examinou cuidadosamente o Edital e seus Anexos, especialmente o Termo de Referência, e está ciente de todas as suas condições e a elas desde já se submete;

i) que conhece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e autorizo a ABDI a coletar e tratar os dados pessoais de meus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

j) que não foi declarada inidônea e não está suspensa ou impedida de contratar com a Administração Pública ou outros entes do Sistema S; e

k) que seus dirigentes, controladores, acionistas ou detentores de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto não são membros do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva ou empregados da ABDI, bem como seus cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, ressalvados, neste caso, os demais serviços sociais autônomos e pessoas jurídicas integrantes da Administração Pública.

_____

(data)

_____

Identificação e assinatura do representante legal ou procurador

Contatos da empresa: telefone e e-mail.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2026

PROCESSO N° 025.0011769/2026-59

ANEXO III

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº XXX/20XX

PARTES:

I. A **AGÊNCIA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL - ABDI**, serviço social autônomo instituído nos termos da Lei n° 11.080, de 30.12.2004 e do Decreto n° 5.352, de 24.01.2005, com sede no SIG, Quadra 04, Bloco B, Edifício Capital Financial Center, Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 07.200.966/0001-11, neste ato representada de acordo com seu Estatuto Social, doravante designada **CONTRATANTE** ou **ABDI**; e

II. A **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXX, estabelecida na XXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada nos termos do seu ato constitutivo e documentos juntados, doravante designada **CONTRATADA**;

RESOLVEM, de comum acordo e na melhor forma de direito, celebrar o presente Contrato, tendo em vista a licitação promovida pela **ABDI**, na modalidade **Pregão Eletrônico nº 013/2026**, Processo nº **025.0011769/2026-59**, com a adjudicação do objeto à **CONTRATADA**, fazendo-o em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos da **ABDI**, observadas as cláusulas e condições seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

Parágrafo Primeiro - O Edital e anexos supracitados e a Proposta Comercial da **CONTRATADA** e os demais documentos e anexos vinculados ao **Pregão Eletrônico nº 013/2026** fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, cujo teor as partes se obrigam e declaram ter pleno conhecimento.

Parágrafo Segundo - As dúvidas por parte da **CONTRATADA**, durante a execução deste Contrato, devem ser dirimidas pela **ABDI** de modo a atender às especificações apresentadas como condições essenciais a serem satisfeitas.

Parágrafo Terceiro - A especificação do objeto e as condições de execução são aquelas constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O valor total do presente Contrato é de **R$ XXXXXXX (xxxxxxxxxxxx)**, considerando a vigência de 36 (trinta e seis) meses, conforme detalhamento abaixo:

Item	Descrição	Valor Unitário Mensal	Valor Total Anual
1	Serviço de sustentação da Infraestrutura de TIC (Suporte Especializado) com garantia de disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC	R$	R$
2	Serviços de suporte de técnico (Service Desk) a usuários finais – presencial	R$	R$
Valor Total Mensal e Valor Total 12 Meses		**R$**	**R$**
Valor Total 36 Meses			

Parágrafo Primeiro - Já estão incluídos nos valores descritos no *caput* desta cláusula todos os custos, diretos e indiretos, envolvidos na execução dos serviços, tais como mão de obra, fiscalização, seguros, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, trabalhistas, previdenciárias, salários, despesas operacionais e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste Contrato.

Parágrafo Segundo - O pagamento será fixo mensal, após devido ateste pelo gestor, ocorrendo os créditos nos dias 05 ou 20 de cada mês, observadas as condições previstas no Termo de Referência (TR), em especial o Acordo de Nível de Serviços previsto no item 8 do TR.

Parágrafo Terceiro - Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância de execução técnica que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à empresa pelo responsável pelo recebimento e o pagamento ficará pendente até que esta providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a **ABDI**.

Parágrafo Quarto - No caso de eventuais multas aplicadas em decorrência de inadimplência contratual, o valor correspondente será deduzido do montante a pagar e/ou da garantia contratual quando houver.

Parágrafo Quinto - A **ABDI** efetuará a retenção, em relação aos valores a serem pagos à **CONTRATADA**, dos tributos e encargos previstos na legislação tributária nacional, independentemente de notificação prévia, salvo as exceções previstas em lei.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REEQUILÍBIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Os preços são fixos e irreajustáveis durante a vigência contratual dos primeiros 12 (doze) meses, admitida a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro dos serviços contratados, mediante a adoção do instituto do reajustamento de preços ou de revisão contratual, nos moldes da legislação vigente, cabendo à **ABDI** a análise e conclusão acerca do seu cabimento e pertinência.

Parágrafo Primeiro - Para fins do disposto no *caput*, ficam estabelecidas as seguintes condições:

I) Os preços do presente Contrato poderão ser reajustados, a pedido da contratada, após a vigência inicial de 12 (doze) meses, mediante a incidência da variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI/Ipea, desde que o índice reflita o percentual necessário para compatibilizar os preços contratados com os praticados no mercado à época do efetivo reajuste, considerados, para tanto, os últimos 12 (doze) meses que antecedem o reajuste.

II) É possível a revisão dos preços contratados, excepcionalmente, caso ocorra fato superveniente à celebração do Contrato, imprevisível ou previsível, mas de consequências incalculáveis, que torne o Contrato excessivamente oneroso para uma das partes, desde que devidamente justificado e comprovado.

Parágrafo Segundo - Em ocorrendo o reajuste de preços nos termos item I) do parágrafo anterior, nova ocorrência observará a anualidade a ser contada a partir da data do último reajuste de preços.

Parágrafo Terceiro - O reajuste terá seus efeitos financeiros a partir da data de aquisição do direito da **CONTRATADA**, nos termos do caput desta Cláusula.

Parágrafo Quarto - Os reajustes a que a **CONTRATADA** fizer jus e não forem solicitados durante dos primeiros 12 (doze) meses de vigência do contrato serão objeto de preclusão, e assim sucessivamente. Para tanto, a contratada deverá apresentar o pedido à ABDI com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do aniversário de 12 (doze) meses do contrato ou de sua renovação.

Parágrafo Quinto - A revisão de preços é precedida de cálculo e demonstração analítica e documental do aumento ou da redução dos custos, de acordo com Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, e justificativa para cada um dos itens dos custos fixos e variáveis, devendo ser observada a adequação aos preços de mercado. Somente serão considerados os itens previstos naquela planilha.

CLÁUSULA QUARTA - DA GARANTIA CONTRATUAL

Para segurança da **ABDI** quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a **CONTRATADA** deverá prestar garantia no montante correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato, em até 15 (quinze) dias corridos após a sua assinatura, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I) caução em dinheiro;

II) fiança bancária; ou

III) seguro-garantia

Parágrafo Primeiro - Para a apresentação de garantia, deve ser observado que:

a) a carta de fiança bancária deverá conter expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002); ser concedida nos termos e condições autorizadas pelo Banco Central do Brasil; ser concedida pelo valor integral exigido para a fiança; estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento; ser irretratável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia;

b) a caução em dinheiro deverá ser depositada na Caixa Econômica Federal - CEF - 104, Agência 0007, Conta: 013.00011944-0 CNPJ: 07200966/0001-11; e

c) a Apólice de seguro-garantia deve garantir o pagamento de quaisquer das multas contratuais previstas.

Parágrafo Segundo - Quaisquer valores ou descontos compulsórios devidos pela **CONTRATADA** à **ABDI** em casos de prejuízos gerados ou aplicação de penalidades poderão ser descontados da garantia contratual, inclusive no caso de rescisão do contrato por culpa da **CONTRATADA**, a quem deverá ser restituído o saldo remanescente da garantia, se houver, além de sujeitar-se as outras penalidades previstas na lei e/ou nas normas da **ABDI**.

Parágrafo Terceiro - A garantia prestada deverá vigorar por mais 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual, devendo ser integralizada, no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento de notificação, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver redimensionamento do Contrato ou repactuação de preços, de modo que corresponda à porcentagem prevista no *caput*.

Parágrafo Quarto - A garantia prestada pela **CONTRATADA** será restituída automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à ABDI ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a **ABDI** responda solidariamente ou subsidiariamente com a **CONTRATADA**, sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pela **CONTRATADA** e não liquidados.

Parágrafo Quinto - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

b) prejuízos diretos causados à **ABDI** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela **ABDI** à contratada; e

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

Parágrafo Sexto - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo quinto acima, observada a legislação que rege a matéria.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Ficam ajustadas as seguintes obrigações das partes, além das demais obrigações previstas no Termo de Referência (TR):

I. Da ABDI:

a) Proporcionar todas as facilidades ao bom andamento do fornecimento e da prestação dos serviços, inclusive prestando informações e esclarecimentos necessários que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

b) Estabelecer os controles necessários ao acompanhamento, fiscalização e aferição do fornecimento e da prestação dos serviços;

c) Solicitar o fornecimento e/ou a prestação dos serviços constantes do objeto deste

Contrato;

d) Observar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas na contratação;

e) Acompanhar a execução do contrato, atestando os documentos de despesa, quando comprovada a execução total, fiel e correta do objeto, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com o Termo de Referência e as condições deste Contrato;

g) Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto executado em desacordo com as especificações contidas neste Contrato;

h) Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato;

i) Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela **CONTRATADA**, de acordo com os termos de sua proposta;

j) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, na forma convencionada já mencionada;

k) Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do presente termo, em especial quanto ao acompanhamento e fiscalização do fornecimento e/ou da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções; e

l) Observar as demais obrigações estipuladas neste instrumento contratual.

II. Da CONTRATADA:

a) Executar o objeto contratual dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela **ABDI**, de acordo com o especificado no Termo de Referência, inclusive quanto ao prazo, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula ou condição aqui estabelecida;

b) Cumprir fielmente o Contrato de forma que o fornecimento e/ou a prestação de serviços avençada seja realizada com presteza e eficiência, dentro da legislação vigente, evitando atrasos que prejudiquem as necessidades da **ABDI**;

c) Realizar o fornecimento e/ou os serviços, objeto deste Contrato, de acordo com a proposta apresentada e normas legais, ficando a seu cargo todas as despesas, diretas e indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus à **ABDI**, observando sempre as especificações dos serviços a serem fornecidos;

d) Responsabilizar-se por todas as despesas com materiais, ferramentas, mão-de-obra, transportes, equipamentos auxiliares, instrumentos de medição, máquinas em geral, impostos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, salários e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto do contrato;

e) Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Contrato, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

f) Indicar preposto para o contrato que irá representá-la sempre que for necessário;

g) Responder pelos danos causados diretamente à **ABDI** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da entrega dos itens objeto deste Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **ABDI**;

h) Acatar as orientações da **ABDI**, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

i) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;

j) Manter sigilo a respeito das informações e dos dados processados, e de quaisquer outros assuntos ligados às atividades desenvolvidas na execução do objeto contratado,

bem como sua documentação técnica, sendo vedada a sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da **ABDI**;

k) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, o contrato a ser firmado, nem subcontratar qualquer parte a que está obrigada;

l) Responsabilizar por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente do trabalho, quando, em ocorrência da espécie forem vítimas seus empregados no desempenho de suas funções referente à entrega do objeto desta contratação, ainda que acontecido nas dependências da **ABDI**, ficando essa ainda, isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos;

m) Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela **ABDI**, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como cientificar a **ABDI**, imediatamente e por escrito, acerca de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do objeto deste Contrato;

n) Comunicar à **ABDI** qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefones, e-mails e outros julgáveis necessário para recebimento de correspondência e a boa execução do Contrato, incluindo qualquer anormalidade de caráter urgente;

o) Ressarcir quaisquer danos causados à **ABDI** ou a terceiros, por ocasião da execução ou em decorrência do objeto ora contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela **ABDI**, bem como arcar com qualquer ônus oriundo de processos judiciais ou administrativos;

p) Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação técnica exigidas na licitação;

q) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento de tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;

r) Obedecer às normas e rotinas da **ABDI**, em especial, as que disserem respeito à segurança, guarda, manutenção e integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;

s) Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto do Contrato, que envolva o nome da **ABDI**, mediante sua prévia e expressa autorização, devendo, ainda, guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza de que venham tomar conhecimento, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização;

t) Não se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da **ABDI**; e

u) Cumprir todas as demais obrigações previstas no Termo de Referência.

Parágrafo Primeiro - A **ABDI** não aceitará, sob pretexto algum, a transferência de responsabilidade da **CONTRATADA** para terceiros.

Parágrafo Segundo - Qualquer omissão ou tolerância das partes na exigência do cumprimento de qualquer das obrigações supra, assim como das demais disposições do presente instrumento ou do exercício de qualquer direito dele decorrentes, será considerada como mera liberalidade, e não implicará novação ou renúncia e nem afetará o direito das partes de exigi-lo ou exercê-lo a qualquer tempo.

CLÁUSULA SEXTA - DO ENVOLVIMENTO DE DADOS DE BENEFICIÁRIOS

A Contratada compromete-se a coletar e compartilhar com a Agência Brasileira de

Desenvolvimento Industrial (ABDI) as informações e dados abertos relativos aos beneficiários, **se houver**, conforme estes forem gerados, para o cumprimento do Contrato de Gestão 2024-2029, celebrado entre a ABDI e seu órgão supervisor, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, observando, em todo o processo, os princípios e as obrigações estabelecidos na Lei nº 13.709, de 13 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Parágrafo Primeiro - Deverão ser tratadas informações e dados pessoais estritamente necessários para finalidade legítima, mas não restrito a:

a) Pessoa Física: nome completo, CPF, gênero, CEP, UF, cidade; e/ou

b) Pessoa Jurídica: nome da empresa, CNPJ, CEP, UF, cidade, porte do beneficiário, setor econômico [agroindústria, comércio, serviços, indústria, educação, construção civil, outros (quando não for empresa, informar se é órgão do Governo Federal, Estadual ou Municipal, OCIP, ONG, associação], nome completo do responsável pela empresa, e-mail institucional, telefone institucional.

Parágrafo Segundo - As PARTES deverão estabelecer mecanismos seguros para a coleta, o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais, em conformidade com os princípios e as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo a integridade, confidencialidade e a finalidade de toda e qualquer informação utilizada para execução do presente instrumento, inclusive as que contenham dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.

Parágrafo Terceiro - As PARTES utilizarão as medidas necessárias para o tratamento de incidentes de segurança, se responsabilizando pelas violações de dados pessoais ocorridos no decorrer das suas atividades de tratamento, e comunicarão aos titulares, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e entre si, inclusive prestando toda a colaboração necessária na ocorrência do incidente que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 15, de 24 de abril de 2024.

Parágrafo Quarto - As PARTES deverão garantir de forma clara e facilitada, canal para atendimento das solicitações dos titulares de dados pessoais, nos termos da LGPD.

Parágrafo Quinto - Poderão ser aplicadas técnicas de anonimização dos dados pessoais sempre que possível desde que autorizadas previamente pela ABDI.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A execução das obrigações contratuais será acompanhada e fiscalizada por representante(s) da **ABDI**, que terá(ão) autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e controle da execução contratual, o que não exonera a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais, nem implica a corresponsabilidade da **ABDI** e seus empregados ou prepostos.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

A vigência do presente Contrato é de **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir da data da última assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, devidamente justificada, a ser formalizado por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA NONA - DA DESPESA

As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão à conta do Orçamento Geral

da **ABDI**, contabilizadas na rubrica "*Despesas com Serviços de TI*".

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS ALTERAÇÕES

Este Contrato poderá ser alterado ante circunstâncias e/ou fatos supervenientes devidamente justificados, a ser formalizado por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste Contrato, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados implicarão na aplicação das seguintes penalidades:

I) Advertência formal;

II) Multa diária de 1% (um por cento) sobre o preço do produto/prestação de serviço em caso de atraso injustificado, até o máximo de 20 dias, hipótese em que o serviço será considerado irregularmente executado;

III) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato em caso de atraso injustificado na entrega da garantia contratual, até o máximo de 20 dias, quando restará caracterizado o descumprimento total da obrigação, punível com as sanções previstas nesta Cláusula.

IV) Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais, inclusive as acessórias e aquelas previstas no Termo de Referência, se for o caso, excetuados os casos especificados nos incisos acima;

V) Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a **ABDI**, por prazo de até 2 (dois) anos;

VI) Indenização por perdas e danos, devidamente comprovados, que a inexecução parcial ou total acarretar à **ABDI**.

Parágrafo Primeiro - Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a **CONTRATADA** será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação; não havendo manifestação tempestiva ou não sendo acatadas pela **ABDI** as justificativas apresentadas, será direito da **CONTRATANTE** aplicar qualquer das penalidades previstas neste instrumento.

Parágrafo Segundo - Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente e/ou indevidamente fundamentados, sendo que a aceitação da justificativa ficará a critério da **ABDI**.

Parágrafo Terceiro - As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pela **ABDI**, oportunidade na qual a **CONTRATADA** deverá emitir o documento de cobrança já com o desconto do valor da penalidade, ou cobradas diretamente da **CONTRATADA**, amigável ou judicialmente, assegurada a prévia defesa, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta Cláusula.

Parágrafo Quarto - As multas previstas nesta Cláusula não têm caráter compensatório, mas meramente moratório e, consequentemente, o pagamento delas não exime a **CONTRATADA** da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato venha a acarretar.

Parágrafo Quinto - Sempre que não houver prejuízo para a **ABDI**, as penalidades

impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção, a seu critério.

Parágrafo Sexto - As penalidades previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, unilateralmente pela **ABDI**, a qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, em especial por:

I) não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas, especificações ou prazos;

II) subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial, sem prévia anuência ou autorização escrita da **ABDI**;

III) declaração de falência e recuperação judicial da **CONTRATADA**, assim como a instauração de insolvência civil ou dissolução da sociedade;

IV) quebra do sigilo profissional;

V) utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de informações não divulgadas ao público e às quais tenham acesso por força de suas atribuições contratuais, contrariando condições estabelecidas;

VI) interrupção da prestação dos serviços, sem justa causa ou sem autorização da **ABDI**;

VII) ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

Parágrafo Primeiro - Com exceção do inciso VII supra, as demais hipóteses deverão ser precedidas de notificação.

Parágrafo Segundo - O presente instrumento poderá ainda ser rescindido a qualquer tempo pela **ABDI**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, cabendo o pagamento do valor correspondente ao objeto já demandado e ainda não remunerado, bem como eventual indenização em favor da **CONTRATADA** caso tenha realizado investimentos consideráveis não amortizados pelo prazo de vigência do CONTRATO, incluídas as prorrogações, conforme prova documental apresentada pela CONTRATADA.

Parágrafo Terceiro - A indenização prevista no Parágrafo Segundo desta Cláusula, bem como seu valor, que depende do reconhecimento do desequilíbrio econômico e financeiro do CONTRATO, deve ser efetivamente comprovada mediante prova documental pela CONTRATADA, devidamente acatada pelo Gestor.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO SIGILO

Durante e após a vigência deste Contrato, a **CONTRATADA** se compromete, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados (Prepostos) que tiverem acesso a informações confidenciais da **ABDI**, a garantir o tratamento confidencial das mesmas, independentemente (a) da forma (por escrito, oral etc.) e mídia (digital, impressa etc.) nas quais tais informações foram divulgadas e (b) de quaisquer marcações ou legendas apostas sobre referidas informações, observando-se, além do previsto no Termo de Referência, ademais, o seguinte:

I) Todas as informações das quais a **CONTRATADA** venha a ter conhecimento na execução deste Contrato, pertencem única e exclusivamente à **ABDI**, sendo que a aquela não possui qualquer direito de utilizar as informações, salvo para o desempenho deste instrumento;

I I) A **CONTRATADA** obriga-se a abster-se de copiar, reproduzir, vender, ceder, licenciar, comercializar, transferir ou de outra forma alienar, divulgar ou dispor das informações da **ABDI** a terceiros, tampouco de utilizá-las para quaisquer fins, exceto se com a prévia e expressa autorização, por escrito, da **CONTRATANTE**;

I I I) A **ABDI** concorda que a **CONTRATADA** poderá revelar as informações da **CONTRATANTE** para seus Prepostos, desde que esses tenham necessidade de acesso às informações;

I V) Não são consideradas informações confidenciais quaisquer informações que a **CONTRATADA** comprovar documentalmente que: (a) já eram de seu conhecimento à época da assinatura deste **CONTRATO**; (b) forem ou se tornarem disponíveis ao público em geral sem violar este instrumento; (c) seja requerido por ordem judicial, sem possibilidade de recursos;

V) Após o término deste Contrato, por qualquer motivo, a **CONTRATADA** deverá devolver à **ABDI** ou destruir, conforme sua instrução específica, todas as cópias das informações confidenciais que se encontrarem em seu poder, certificando tal fato à **ABDI**, bem como cessar imediatamente a utilização de quaisquer informações confidenciais, independentemente de qualquer notificação a respeito;

V I) A **CONTRATADA** deverá indenizar e assegurar à **ABDI** por quaisquer perdas, danos, custos, despesas, responsabilidades, ações, reclamações e procedimentos decorrentes, diretamente, do descumprimento da obrigação de confidencialidade estabelecida neste Contrato, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis em relação a tal descumprimento.

Parágrafo Primeiro - Deverão ser observadas ainda as regras específicas de sigilo estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os direitos de propriedade intelectual, de qualquer natureza, decorrentes da execução do objeto (documentos, relatórios, dados e informações, dashboards, sistemas, whitepapers, websites, plataformas, folders, vídeos, fotos, análises, planilhas, diagramas, gráficos, infográficos etc.) desenvolvidos pela Contratada serão de titularidade e uso exclusivo da **Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI)**, na forma da lei, sendo respeitados os direitos morais do(s) autor(es), excluindo informações sigilosas e propriedade intelectual da solução da Contratada.

Parágrafo Primeiro - O valor pago pela prestação dos serviços objeto deste contrato já engloba a cessão e transferência de direitos autorais, em caráter definitivo, universal, sem quaisquer limitações de tempo, não sendo devido à futura contratada quaisquer remunerações adicionais a tal título e pela exploração dos direitos pela **ABDI**.

Parágrafo Segundo - A **ABDI** poderá ceder ou doar para terceiros, total ou parcialmente, na forma da legislação em vigor, os direitos de propriedade intelectual dos ativos, desde que devidamente justificado e fundamentado.

Parágrafo Terceiro - A **ABDI** poderá realizar divulgações, publicações e estudos com base nos dados advindos da execução do contrato, excluindo-se aqueles referentes a informações sigilosas, a fim de que o setor produtivo nacional possa ter acesso às práticas, metodologias e processos concebidos e/ou adotados no âmbito da execução contratual,

sem qualquer custo.

Parágrafo Quarto - A Contratada autoriza a cessão e transferência de dados e informações não confidenciais, advindas da execução, para fins institucionais, em caráter definitivo, universal, sem quaisquer limitações de tempo, não sendo devidas quaisquer remunerações adicionais a tal título e pela exploração dos direitos pela **ABDI.**

Parágrafo Quinto - A contratada se compromete a:

I . Prontamente fornecer todos e quaisquer documentos e informações que sejam necessários para que a **ABDI** possa exercer e buscar as respectivas proteções, a seu exclusivo critério, dos direitos de propriedade intelectual resultantes da execução;

II. Assegurar a obtenção de autorização e/ou cessão à **ABDI** dos direitos de uso de imagem, voz e outros correlatos dos profissionais e pessoal envolvidos na execução, se for o caso, para veiculação nos canais da **ABDI** e em ações de divulgação que forem necessárias, a seu exclusivo critério;

III . Não utilizar a marca e quaisquer outros sinais distintivos da **ABDI** sem a devida autorização prévia desta.

Parágrafo Sexto - A interessada deverá assegurar, ainda, que:

I . Os direitos de propriedade intelectual resultantes da execução não violam quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros, isentando a **ABDI** de quaisquer reclamações de terceiros e ônus decorrentes, de qualquer natureza, inclusive financeiros;

II . Ser a legítima detentora dos direitos de propriedade intelectual cedidos e transferidos à **ABDI** no âmbito da execução do objeto, bem como obterá a cessão dos direitos patrimoniais dos profissionais e pessoal envolvidos na execução do objeto, os quais são transferidos à **ABDI** livres de quaisquer ônus.

Parágrafo Sétimo - Deverão ser observadas ainda as regras específicas de propriedade intelectual estabelecidas no Termo de Referência ? Anexo I do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PROTEÇÃO DE DADOS

As Partes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, comprometendo-se a cumpri-la e a exigir seu cumprimento por parte de seus contratados.

Parágrafo Primeiro - As partes concordam que o tratamento dos dados pessoais por qualquer uma das partes em razão e de acordo com a finalidade deste Contrato deverá ser realizado em consonância à legislação brasileira, inclusive no tocante às diretrizes previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e o seguinte:

I . Os dados pessoais coletados serão tratados estritamente para execução deste contrato e armazenados pelo tempo necessário, cumprindo todas as obrigações legais, e assegurando sua segurança e eliminação adequada quando o prazo de retenção expirar;

II . Não haverá a divulgação dos dados pessoais coletados, exceto em caso de fiscalização por órgãos regulatórios;

III . A Contratante é a controladora dos dados pessoais tratados neste item durante o processo licitatório e a execução contratual, podendo ser contatada por meio do seguinte endereço eletrônico: dpo@abdi.com.br.

Parágrafo Segundo - A parte que, em razão da execução do objeto deste contrato, der causa a qualquer tipo de dano ao titular dos dados pessoais, em violação à proteção de dados pessoais, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo Terceiro - A Contratada utilizará as medidas necessárias para o tratamento de incidentes de segurança, sendo sua responsabilidade as violações de dados pessoais ocorridos no decorrer das atividades de tratamento por ela executadas, e comunicará aos titulares, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e a Contratante a ocorrência do incidente que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

Parágrafo Quarto - As Partes devem garantir o exercício de direitos dos titulares de dados previstos no art. 18 da LGPD.

Parágrafo Quinto - Sem prejuízo de quaisquer outras normas de segurança que se façam necessárias no decorrer do contrato, as Partes declaram que possuem medidas técnicas e administrativas apropriadas e constantemente atualizadas para garantir um nível de segurança dos dados adequado ao risco, tomando as medidas necessárias de acordo com as diretrizes expressas na Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo, mas sem limitação, os artigos 46 a 49.

I . Ao avaliar o nível adequado de segurança, as partes levarão em consideração, em particular, os riscos apresentados pelo tratamento, especialmente de destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados. As medidas técnicas e administrativas incluirão, em todo caso, medidas razoáveis para:

a) assegurar que os dados possam ser acessados somente por pessoas autorizadas para os fins estabelecidos neste Contrato; .

b) proteger os dados contra destruição acidental ou ilegal, perda ou alteração acidental, armazenamento, tratamento, acesso ou divulgação não autorizados ou ilegais;

c) identificar vulnerabilidades no que diz respeito ao tratamento de dados em sistemas utilizados para prestar serviços à outra Parte;

d) a CONTRATADA declara que conhece, está ciente e de acordo com a Política de Privacidade da CONTRATANTE disponibilizada no portal da ABDI em LGPD/ABDI/Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial.

I I . As partes se responsabilizam pela veracidade da declaração prestada neste parágrafo.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA se compromete a não compartilhar, fornecer, transferir ou permitir o acesso de terceiros aos dados pessoais, a menos que haja autorização expressa da CONTRATANTE preferencialmente por meios digitais com rastreabilidade, além de garantir que todos os envolvidos na relação contratual estejam cientes das obrigações legais de proteção de dados pessoais e cumpram essas disposições.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

Este Contrato não constituirá vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre os empregados ou outros colaboradores da **CONTRATADA**, sendo essa a única e exclusiva responsável pelo pagamento dos encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução contratual, se for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS FORTUITOS E FORÇA MAIOR

Tal como prescrito na lei, a **ABDI** e a **CONTRATADA** não serão responsabilizadas por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão dirimidos à luz do Regulamento de Licitações e Contratos da **ABDI** e, supletivamente, da teoria geral dos contratos e do Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

As partes elegem o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento.

Brasília-DF, xx de xxxxxx de 20xx.

Pela **ABDI**:

Presidente

Superintendente Executivo

Pela **CONTRATADA**:

Representante Legal

Representante Legal

Brasília, 19 de outubro de 2026.

Documento assinado eletronicamente por **André Santa Rita Pereira**, **Gerente**, em 20/10/2026, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.abdi.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0188465** e o código CRC **6F16FA5D**.