

CONTRATO OCS Nº 172/2016
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 O presente Pregão Eletrônico visa à aquisição de uma solução de gestão de estações de trabalho que permita gerenciar hardware e software das estações de trabalho em conjunto com os serviços de treinamento, instalação na infraestrutura do BNDES, atualização, suporte técnico, tutoria, criação e distribuição de pacotes no portal de autosserviço, incluindo licenças perpétuas dos produtos.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. As seguintes especificações aplicam-se à solução de gestão de estações de trabalho de forma centralizada no Rio de Janeiro com abrangência para todas as localidades em que o BNDES possua representação, conforme pode ser visto no item 2.3.1.

2.2. Para efeitos de padronização, neste documento, a expressão “estação de trabalho” faz referência a computadores *desktops*, estações de trabalho virtuais - VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) e *notebooks*.

2.2.1. A terminologia *notebook* refere-se a computadores portáteis.

2.2.2. A terminologia *desktop* refere-se a computadores de mesa.

2.2.3. A terminologia VDI refere-se a estações de trabalho virtuais acessadas remotamente.

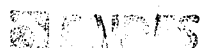

2.2.4. Na ocorrência de controles específicos para um dispositivo, serão utilizadas as terminologias *desktop*, *notebook* ou VDI.

2.3. CONTEXTUALIZANDO O AMBIENTE DO BNDES

2.3.1. O BNDES possui escritórios nacionais no Rio de Janeiro, em Brasília, em Recife, em São Paulo e em Belém.

2.3.2. O BNDES possui escritórios internacionais em Londres (Inglaterra), Johannesburg (África do Sul) e Montevideu (Uruguai).

2.3.3. O produto será instalado e operado primariamente no escritório do Rio de Janeiro.



- 2.3.4. Um site de contingência no Brasil, utilizado para processos de recuperação de desastres, também deve ser contemplado pela solução.
- 2.3.5. Atualmente o BNDES possui 5.210 (cinco mil, duzentos e dez) estações de trabalho divididas em sites onde o Banco possui representações, no Brasil e no exterior, conforme descrito abaixo:
- 2.3.5.1. 4.451 (quatro mil, quatrocentos e cinquenta e um) *desktops*, 50 (cinquenta) estações VDI e 680 (seiscentos e oitenta) *notebooks* no Brasil.
- 2.3.5.1.1. As regionais do Rio de Janeiro, Brasília, São Paulo, Belém e Recife possuem, respectivamente, 4.257 (quatro mil, duzentos e cinquenta e sete), 69 (sessenta e nove), 59 (cinquenta e nove), 20 (vinte) e 46 (quarenta e seis) *desktops*.
- 2.3.5.2. 10 (dez) *notebooks* no escritório de Johannesburg na África do Sul.
- 2.3.5.3. 8 (oito) *notebooks* no escritório de Montevidéu no Uruguai.
- 2.3.5.4. 10 (dez) *notebooks* e 1 (um) *desktop* no escritório de Londres na Inglaterra.
- 2.3.5.5. As estações de trabalho utilizam o sistema operacional Windows 7 64 bits com:
- 2.3.5.5.1. Autenticação no *Microsoft Active Directory* 2008 R2/2012.
- 2.3.5.5.2. Navegadores *Internet Explorer* versão 11 e *Chrome* versão 35.
- 2.3.5.5.3. *Symantec End Point* (SEP) versão 12 e superior.
- 2.3.6. Atualmente o BNDES possui a seguinte estrutura de servidores:
- 2.3.6.1. Servidores *Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition* 64-bit e *Windows Server 2012 R2* 64-bit.
- 2.3.6.2. Servidores *Red Hat Enterprise Linux (RHEL)* v5 e v6 64 Bits.
- 2.3.6.3. Sistema de Virtualização: *VMware ESXi 5.1* e *VMware vCenter Server 5.1*.
- 2.3.6.4. *Oracle Database Enterprise Edition*, versões 11g R2 e 12c, em instância compartilhada.

- 1

2

situada entre a internet e a rede local do BNDES) e um servidor para cada uma das demais localidades descritas no item 2.3.

2.5.3.1. Os servidores dos escritórios regionais, das internacionais e DMZ devem sincronizar seus dados e configurações automaticamente com os servidores principais do Rio de Janeiro.

2.5.4. O custo de licenciamento e suporte do sistema operacional e do SGBD, quando aplicável, deve estar incluso no custo da solução.

2.5.4.1. Caso as bases de dados da solução possam ser acomodadas nos SGBDs listados nos itens 2.3.6.4 ou 2.3.6.5 e nos sistemas operacionais *Windows Server 2012 64 bits R2 Datacenter* ou o listado no item 2.3.6.2, não se faz necessária a aquisição de licenças para estes *softwares*.

2.5.5. O BNDES irá disponibilizar no máximo os seguintes servidores para a instalação da solução:

Servidores virtuais:	Servidores físicos*		Núcleos disponibilizados para a solução	Memória disponível
	Processadores	Núcleos		
a) 2 servidores no Rio de Janeiro	2	24	4	16 GB
b) 1 servidor na DMZ	2	24	2	4 GB
c) 1 servidor para a regional de Brasília	2	24	2	4 GB
d) 1 servidor para a regional de São Paulo	2	24	2	4 GB
e) 1 servidor para a regional de Recife	2	24	2	4 GB
f) 1 servidor para a regional de Belém	2	24	2	4 GB
g) 1 servidor para a regional internacional de Londres	2	24	2	4 GB
h) 1 servidor para a regional internacional de Johannesburg	2	24	2	4 GB
i) 1 servidor para a regional internacional de Montevideú	2	24	2	4 GB

2.6. DA INTEGRAÇÃO COM O ACTIVE DIRECTORY

2.6.1. A solução deve realizar a autenticação e autorização da console de gerenciamento da solução e do portal de autosserviço integrado com o *Microsoft Active Directory*, utilizando o recurso de *single sign-on* (SSO), não sendo necessária a digitação de login e senha pelo usuário para o portal de autosserviço.

2.6.1.1. Deve permitir a filtragem por grupos de usuários ou grupos de computadores do *Microsoft Active Directory* para as funcionalidades de gerenciamento das estações, atualização de *software*, criação e visualização de relatórios, criação de pacotes, utilização do portal de autosserviço e gerenciamento de energia.

2.6.1.2. Deve permitir criar perfis de gerenciamento (papéis) nos consoles de gerenciamento (para administradores, equipes do *Service Desk*, etc.) e associar grupos de usuários do *Microsoft Active Directory* a estes perfis.

2.6.1.3. Não será permitido que a solução altere quaisquer *schemas* do *Microsoft Active Directory*.

2.6.1.4. O BNDES irá disponibilizar uma única base de dados, o *Microsoft Active Directory*, não sendo permitida a criação e utilização de outra base de usuários para os aspectos de autenticação e autorização da solução, exceto para o caso de vincular um grupo de usuários do *Microsoft Active Directory* a um papel definido na aplicação.

2.7. DO AMBIENTE DA DMZ

2.7.1. Deverá ser instalada a solução em um servidor virtual na DMZ, agindo como *proxy*, para permitir que os *notebooks* remotos possam receber o mesmo gerenciamento que as demais estações de trabalho instaladas na rede interna do BNDES.

2.8. DO AMBIENTE DE CONTINGÊNCIA

2.8.1. O BNDES possui um ambiente de contingência remoto e ocorre a replicação de todas as máquinas do ambiente de produção para o site remoto.

2.8.2. O ambiente de contingência é testado anualmente por aproximadamente 30 (trinta) dias, período no qual será utilizada a solução neste ambiente paralelamente ao ambiente de produção.

2.8.3. O licenciamento da solução deve incluir a autorização de uso para os casos elencados nos itens 2.8.1 e 2.8.2.

31/07/2011

2.9. DO GERENCIAMENTO DAS ESTAÇÕES

A solução proposta deverá:

2.9.1. Permitir exportar os registros das estações de trabalho para a integração com o *BMC Atrium Configuration Management Database* (CMDB) utilizado no BNDES.

2.9.2. Permitir a execução do comando *Transaction SQL Select* nas bases de dados para pesquisas e exportação das informações.

2.9.3. Permitir o gerenciamento de agentes em estações de trabalho virtualizadas (VDI - *Virtualization Desktop Infrastructure*) com as mesmas funcionalidades de uma estação de trabalho física.

2.9.4. Possuir uma API com documentação para acesso aos dados por ela armazenados ou possuir a documentação de seu modelo (DER – diagrama de entidades e relacionamentos) e dicionário de dados e permitir o acesso direto a estes no banco de dados e arquivos utilizados.

2.9.5. Permitir a execução imediata ou agendada de ações como instalar *software*, remover *software*, aplicar atualizações, executar sequência de atividades pré-definidas, executar tarefas internas do sistema, executar scripts, realizar inventários de *hardware* e *software* e realizar a cópia de arquivos.

2.9.5.1. Permitir ligar as estações de trabalho remotamente (suportando o uso de *DASH*, *Intel vPro* e *Wake-On-LAN*), realizar as ações programadas (instalação de *software*, atualização de *software*, etc.) e desligar o equipamento remotamente.

2.9.5.2. Possuir mecanismos que permitam a um usuário não-administrador da estação de trabalho instalar aplicações que necessitem ser instaladas no perfil do usuário que utilizará a aplicação e que também precisem ser instaladas com privilégios de administrador local.

2.9.5.3. Permitir agendamentos de forma que o envio (*download*) das atualizações e pacotes para as estações de trabalho e o início das ações de instalação destes ocorram em momentos distintos no tempo.

2.9.5.4. Permitir a remoção automática de *software* específicos das estações de trabalho, utilizando-se para tal critérios de

tempo de utilização desses *software* em cada estação em um dado período.

2.9.6. Permitir gerar e armazenar imagens de sistema operacional, distribuir e migrar sistema operacional cliente Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 e Windows 10 de 64 bits.

2.9.6.1. Permitir que os perfis dos usuários sejam migrados para a nova versão do sistema operacional como parte do processo de migração.

2.9.6.2. Migrar automaticamente ao menos os seguintes *containers*: Documentos, Vídeos, Músicas, Imagens, arquivos da área de trabalho, Menu Iniciar, configurações do Início Rápido, Favoritos, configurações do *Internet Explorer*, configurações do *Microsoft Office*, configurações do *IBM Notes*. Além disso, a solução deve permitir que sejam definidas outras pastas que precisem ser migradas.

2.9.6.3. Promover a instalação dos *drivers* de dispositivos de forma automática, conforme a configuração do *hardware* alvo do *deploy*.

2.9.6.4. Permitir a distribuição de sistema operacional para um *hardware* novo, aplicando neste as configurações e perfis de usuário existentes no equipamento antigo.

2.9.6.5. Reinstalar automaticamente as aplicações existentes no antigo sistema operacional, independentemente de ter havido substituição de *hardware*.

2.9.7. Possuir licenciamento perpétuo e atrelado à quantidade de pontos gerenciados (agentes).

2.9.8. Impedir que o usuário comum desabilite ou desinstale o agente da estação de trabalho.

2.9.9. Permitir a mudança de atributos e senha da conta de administração local da estação de trabalho.

2.9.10. Permitir configurar alertas, a serem exibidos na estação de trabalho do usuário, sobre a instalação, atualização ou desinstalação de um *software* e controlar se a estação de trabalho vai adiar ou reiniciar imediatamente após a tarefa terminar.

2.9.11. Permitir a criação de *containers* para organização automática das estações de trabalho na solução, como, por

exemplo, máquinas de teste, máquinas do Departamento Financeiro, máquinas do Rio de Janeiro, etc.

- 2.9.11.1.1. Permitir a organização e inserção automática da estação de trabalho no *container* adequado de acordo com o endereçamento IP e entrada em registro do Windows (*registry*), grupo de computadores do *Microsoft Active Directory* ou Unidade Organizacional (*Organizational Unity*) associado à conta de computador da estação de trabalho no *Microsoft Active Directory*.

2.10. DA TOLERÂNCIA A FALHAS

- 2.10.1.1. Os agentes das estações de trabalho devem identificar eventuais falhas e restabelecer comunicação com o gerenciador.

2.11. ATUALIZAÇÕES

- 2.11.1. Deve permitir baixar automaticamente e distribuir *patches* de atualização e de segurança do sistema operacional *Windows*, do *Microsoft Office*, do *Internet Explorer* e, obrigatoriamente dos *software* abaixo:

- 2.11.1.1. *Software Microsoft* que sejam distribuídos pelo WSUS (*Windows Server Update Services*).

- 2.11.1.2. *Software* da Adobe e da Macromedia: *Adobe Flash Player*, *Adobe Acrobat Reader*, *Adobe Acrobat Writer/Standard*, *Adobe AIR* e *Adobe Shockwave Player*.

- 2.11.1.3. *Google Chrome*.

- 2.11.1.4. *Mozilla Firefox*.

- 2.11.1.5. *Java Virtual Machine* (JRE e JDK).

- 2.11.1.6. *Symantec End Point Protection*.

- 2.11.1.7. *Software* desenvolvidos no BNDES.

- 2.11.2. Deve permitir a criação e utilização de grupos para a aplicação das atualizações, como, por exemplo, grupo de teste, de homologação e de produção.

- 2.11.3. A solução deve permitir que as atualizações listadas no item 2.11 sejam distribuídas para todas as versões de língua portuguesa, inglesa e espanhola.

- 2.11.4. Todas as atualizações, *software* disponibilizados e imagens do sistema operacional devem ser criadas ou obtidas centralmente e disponibilizados imediatamente ou em horários agendados nos servidores das localidades descritas no item 2.3 para evitar tráfego desnecessário pela rede gerado pelas estações de trabalho de fora do Rio de Janeiro, acessando os servidores ou *appliances* virtuais principais da solução no Rio de Janeiro.
- 2.11.4.1. As estações de trabalho devem buscar atualizações e *software* do servidor da solução de sua localidade.
- 2.11.4.2. Em caso de falha do servidor da representação, o agente da estação de trabalho deve localizar o servidor com o melhor tempo de resposta ou com o servidor principal no Rio de Janeiro para buscar as atualizações ou *software*.
- 2.11.5. Deve permitir que aplicações Windows 32 e 64 bits sejam virtualizadas para serem executadas nos sistemas operacionais Windows 7 e Windows 8.1.
- 2.11.5.1. Serão aceitas soluções acessórias em console separado para a criação de aplicações virtualizadas.

2.12. RELATÓRIOS

- 2.12.1. Para padronizar o entendimento, relatório refere-se à possibilidade de apresentar as informações tanto na tela de gerenciamento da solução, quanto gerar o documento impresso ou exportar para os formatos .CSV ou .XLS.
- 2.12.2. Deve permitir a geração de relatório básico das estações de trabalho contendo:
 - 2.12.2.1. *Hostname*, domínio, sistema operacional, idioma, *service pack*, endereço IP de todas as placas de rede (inclusive as virtuais) e endereço MAC.
- 2.12.3. Deve gerar relatório dos *hardware* utilizados nas estações de trabalho, contendo no mínimo as seguintes informações:
 - 2.12.3.1. Informações de CPU: quantidade de núcleos, velocidade e fabricante.
 - 2.12.3.2. Informações de vídeo: resolução da tela.
 - 2.12.3.3. Informações de unidade de DVD: letra e tipo (leitor ou gravador).

- 2.12.3.4. Informações de memória RAM: quantidade, *slots* disponíveis e usados.
- 2.12.3.5. Informações de disco: espaço total, utilizado e disponível, particionamento e formato e letras atribuídas.
- 2.12.3.6. Informações da placa de rede: fabricante, endereço IP, MAC *address* e máscara de rede.
- 2.12.4. Deve permitir a emissão de um relatório básico da configuração do *hardware* quando a máquina estiver desligada, mas conectada à rede de energia e à rede de dados.
 - 2.12.4.1. A solução deve permitir ligar a estação de trabalho remotamente, obter as informações e desligá-la.
- 2.12.5. Deve permitir relatórios com a listagem dos membros do grupo de administradores locais de uma ou mais estações de trabalho.
- 2.12.6. Deve gerar relatórios contendo histórico das alterações realizadas no *hardware*, de instalação e desinstalação de *software*.
- 2.12.7. Todos os relatórios deverão ser criados a partir da console centralizada e consolidar os dados por representação, por site e endereçamento IP, grupo de computadores e grupo de usuários.
- 2.12.8. Deve criar relatório dos *software* instalados nas estações de trabalho com possibilidade de agrupá-los em uma única entrada que identifique o pacote, por exemplo, Microsoft Office Professional 2013 ao invés de apresentar Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013, Microsoft OneNote 2013, Microsoft Publisher 2013 Microsoft Outlook 2013 e Microsoft PowerPoint.
 - 2.12.8.1. Identificar, de maneira automática, no inventário de *software*, registros de *software* obtidos por diferentes fontes de dados (registro do Windows, instaladores .MSI, sistema de arquivos, "Adicionar e remover programas", etc.) instalados em uma estação de trabalho, mas que sejam parte de um mesmo *software* ou *suite* de *software* e não contabilizar a licença mais de uma vez para um produto nessa condição.

2.12.9. Emitir relatórios gerenciais contendo:

- 2.12.9.1. Nome do *software*, quantidade de licenças cadastradas e quantidade de licenças instaladas.
- 2.12.9.2. Quantidade de computadores com o sistema operacional atualizado, desatualizado e total por localidade descrita no item 2.3.
- 2.12.9.3. Listagem de computadores que possuem uma determinada atualização (KB) do sistema operacional cliente Windows por localidade descrita no item 2.3.
- 2.12.9.4. Listagem de computadores que não possuem uma determinada atualização (KB) do sistema operacional cliente Windows por localidade descrita no item 2.3.

2.13. PACOTES

- 2.13.1. Deve permitir a criação de pacotes de *software* (MSI e MSP) para utilizar na distribuição para as máquinas clientes.
 - 2.13.1.1. Serão aceitas soluções acessórias em console separado para a criação de pacotes de *software*.
- 2.13.2. Deve permitir a criação e distribuição de pacotes de *software* desenvolvidos pelo BNDES.
- 2.13.3. A solução deve permitir a parametrização para a distribuição dos pacotes de acordo com determinada característica da estação de trabalho como, por exemplo, pela existência de uma chave de registry, por tipo de sistema operacional, por requisito de *hardware* ou outro *software*, variável de ambiente ou pela linguagem do sistema operacional.

2.14. GERENCIAMENTO DOS CONTRATOS DE LICENÇAS

- 2.14.1. Deve possuir uma base de cadastro de contratos e permitir o relacionamento destes com o controle de licenciamento de *software*.
- 2.14.2. Deve permitir cadastrar contratos de suporte e garantia dos computadores e relacioná-los com dispositivos avisando quando da proximidade do encerramento do suporte.
- 2.14.3. Deve permitir armazenar os contratos digitalizados e alertar quando da proximidade da data de expiração.

2.15. CONTROLE DE LICENÇAS DE SOFTWARE

- 2.15.1. Deve possuir cadastro e controle automático de licenças em uso e, no mínimo, os seguintes relatórios:
 - 2.15.1.1. Relatório por usuário e/ou por máquina informando o uso de cada aplicação e quando foi a última vez que o *software* foi utilizado.
 - 2.15.1.2. Relatórios de *software* não utilizados nos últimos 30 (trinta), 60 (sessenta), 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias.
 - 2.15.1.3. Relatório por usuário e/ou por máquina contendo os *software* que nunca foram utilizados.
- 2.15.2. Permitir gerar políticas de desinstalação do *software* das estações de trabalho em situações específicas como, por exemplo, falta de uso por mais de um determinado número de dias.
- 2.15.3. Permitir gerar política para a remoção do inventário de estações de trabalho com mais que um determinado número de dias sem uso, aposentando a estação e liberando as licenças de *software* instalados nela, ajustando os números de licenças disponíveis no controle de *software*.
- 2.15.4. Deve realizar a atualização do cadastro de licenças quando da distribuição ou da remoção do *software*.

2.16. DO PORTAL DE AUTOSSERVIÇO

- 2.16.1. Deve disponibilizar um portal de autosserviço com autenticação integrada, conforme item 2.6.1, que permita ao usuário instalar *software* que estejam disponíveis em um ou mais catálogos, buscando-o do servidor da sua localidade.
 - 2.16.1.1. Deve permitir que os pacotes sejam disponibilizados e instalados somente para grupos específicos de usuários ou computadores do *Microsoft Active Directory*.
- 2.16.2. Deve ser possível configurar o portal de autosserviço para ajustar-se automaticamente ao idioma utilizado pelo sistema operacional da estação de trabalho ou permitir que o usuário configure o idioma desejado.

- 2.16.3. A solução deve possuir mecanismo que impeça a instalação de *software* que não possua licença disponível no cadastro de licenças, item 2.15.1.
- 2.16.3.1. Neste caso, a solução deve informar ao usuário que, no momento, não há licença disponível para aquela demanda.
- 2.16.4. Para a instalação de *software* do portal de autosserviço o usuário não precisa ter conta com privilégios administrativos elevado na sua estação de trabalho.
- 2.16.4.1. Para aplicativos específicos, deve possuir mecanismo para configurar a instalação do pacote para automaticamente elevar temporariamente os direitos da conta de usuário para administrador para realizar a instalação da aplicação com esta credencial, conforme item 2.9.5.2.
- 2.16.5. O portal de autosserviço deve ser intuitivo e não precisar que o usuário dê mais do que 5 (cinco) cliques para encontrar o *software* que deseja instalar.
- 2.16.6. O portal de autosserviço deve permitir ao usuário desinstalar os *software* que foram instalados por este canal.
- 2.16.7. O portal de autosserviço deve utilizar obrigatoriamente o *single sign-on* (SSO) com a conta de usuário do *Microsoft Active Directory* obrigatoriamente pelo navegador *Internet Explorer* 11 e superior ou console disponibilizada pela solução.

2.17. DO FLUXO DE AUTORIZAÇÃO DO PORTAL DE AUTOSSERVIÇO

- 2.17.1. O portal de autosserviço deve tratar ao menos três tipos de pacotes:
- 2.17.1.1. Pacotes cuja licença não é controlada, para os quais a instalação deve ocorrer automaticamente após a ação do usuário, sem a necessidade de uma aprovação formal.
- 2.17.1.2. Pacotes cuja licença de uso é controlada, para os quais a instalação deve ocorrer automaticamente após a ação do usuário, caso exista licença disponível no controle da própria solução, sem a necessidade de uma aprovação formal.

- 2.17.1.2.1. A solução não deve permitir a instalação de aplicações que não possuam licenças disponíveis no controle de licenças de *software* citado no item 2.15
- 2.17.1.2.2. Nestes casos, a solução deve permitir enviar mensagem para um grupo de administradores da ferramenta, informando instalações não realizadas por falta de licença, contendo o nome do *software*, data/hora e usuário que tentou realizar a instalação.
- 2.17.1.3. Pacotes cuja instalação é controlada, para os quais a ação do usuário deve gerar um incidente no BMC Remedy *IT Service Management* para tratamento da respectiva aprovação e posterior disponibilização da instalação, através da solução, para o usuário específico.
- 2.17.2. Os fluxos citados nos itens 2.17.1.2, 2.17.1.2.1 e 2.17.1.3 deverão ser implantados junto com a solução.
- 2.17.3. Os pacotes de *software* a serem disponibilizados no portal de autosserviço contemplarão os seguintes cenários ou combinações deles:
 - 2.17.3.1. Pacote de *software* disponível para todos os usuários do BNDES ou para um subconjunto destes.
 - 2.17.3.2. Pacote de *software* cuja licença é controlada ou não pelo BNDES.
 - 2.17.3.3. Pacote de *software* que realiza ou não a criação de um incidente no *Remedy* para sua instalação.
- 2.17.4. As implantações citadas no item 2.17.2 devem ser documentadas e aprovadas pelo BNDES.

2.18. DA INTEGRAÇÃO COM O BMC Remedy IT Service Management

- 2.18.1. As integrações online devem ser realizadas através do padrão webservices SOAP v1.2 ou API JAVA.
- 2.18.2. O portal de autosserviço de distribuição de *software* deverá permitir criar, submeter, modificar e consultar tíquetes de incidentes.

2.19. GERENCIAMENTO DE ENERGIA

- 2.19.1. Permitir gerar políticas por IP, *site* ou grupo do *Active Directory* para controlar a configuração das opções de energia (*power management*) dos computadores, permitindo hibernar e colocar em *standby* estações de trabalho e *notebooks* sem utilização pelos usuários.
- 2.19.2. Permitir criar e aplicar políticas de gerenciamento de energia.

2.20. DA SEGURANÇA DA SOLUÇÃO

- 2.20.1. O *software* deve gerar trilhas de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas a informações sigilosas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “onde”, “o quê” e o tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta). A trilha de auditoria deverá armazenar o valor antigo e o novo valor do parâmetro ou dado alterado.
- 2.20.2. Possibilitar o envio para servidores remotos, no padrão *syslog* e mediante protocolo de transporte orientado à conexão, dos registros de auditoria gerados, logo após a ocorrência dos eventos.
- 2.20.3. Nas saídas de informações (emissão de relatórios, por exemplo), permitir a exibição evidente da sua classificação quanto ao grau de sigilo, do identificador do usuário emissor, do endereço de rede da estação de trabalho do usuário, da data e da hora do acesso.
- 2.20.4. Capacidade de desfazer transações em banco de dados que não se completem por algum erro (conceito de *rollback* em banco de dados).
- 2.20.5. Os perfis de acesso devem ser relacionados a grupos de usuários da base de credenciais do BNDES, de forma que seja possível conceder e revogar esses perfis no SISTEMA através da concessão e revogação dos grupos na base de credenciais do BNDES.

- 2.20.6. Sistema deve suportar a realização de *backups* dos dados de forma *online* (com o banco de dados em utilização).
- 2.20.7. Utilizar comunicação segura de dados por meio de protocolo criptográfico SSL/TLSv1.2 entre o *browser* e o servidor *Web*.
- 2.20.8. Nas comunicações realizadas com outras aplicações para a realização de integrações, deve ser adotada autenticação mútua, através de certificado digital ou usuário/senha.
- 2.20.9. Caso seja necessário armazenar senhas para conexão em outros serviços, a solução deve utilizar um algoritmo de criptografia simétrica (de domínio público compatíveis com a arquitetura *e-Ping*). A chave utilizada para esta criptografia deve ser armazenada fora do banco de dados da aplicação, em local protegido pelo sistema operacional.
- 2.20.10. O sistema deve realizar validação dos dados de entrada e de saída quanto à sua conformidade com conteúdos permitidos e esperados, cuja implementação em aplicativos *web* não pode ficar restrita ao navegador.
- 2.20.11. O sistema deve utilizar identificadores de sessão aleatórios imprevisíveis, disponibilizar opção de encerramento de sessão na própria interface e ter suporte a expiração automática de sessão por inatividade com tempo configurável.
- 2.20.12. A solução deve disponibilizar meios de definir nível de acesso dos usuários nos agentes em execução nos sistemas alvo.
- 2.20.13. Os agentes em execução nos sistemas alvo devem realizar a validação (checagem baseada em assinatura) do pacote a ser instalado logo após *download*, antes da instalação.
- 2.20.14. Solução deve suportar a intermediação de um *proxy* nos acessos à *Internet* eventualmente necessários para seu funcionamento.
- 2.20.15. Solução deve suportar distribuição de objetos sem a necessidade de interação com o usuário.
- 2.20.16. Solução deve ser capaz de desfazer operações, ou seja, de voltar os sistemas alvo ao estado anterior a uma operação (bem sucedida ou não), a critério do administrador.

- 2.20.17. Deve ser possível implementar a solução usando uma arquitetura modular (pontos de distribuição separados do servidor principal).
- 2.20.18. Solução deve realizar a validação (checagem baseada em assinatura) dos pacotes/objetos já instalados nos sistemas alvo.
- 2.20.19. Toda informação produzida, acessada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço contratado é de propriedade do BNDES, e deve ser considerada e tratada como sigilosa a menos que haja manifestação contrária e expressa do BNDES.
- 2.20.20. Durante a prestação de serviços nas dependências do BNDES, os acessos à *Internet* eventualmente necessários pelos profissionais da contratada, desde que devidamente justificados e autorizados pelo BNDES, serão realizados exclusivamente por meio da infraestrutura de TI do BNDES, estando sujeitos às políticas de acesso implementadas no BNDES e limitados ao estritamente necessário para o desempenho das atividades previstas no contrato.

2.21. SERVIÇO DE TREINAMENTO

- 2.21.1. A Contratada deverá ministrar treinamentos aos funcionários indicados pelo BNDES, referentes aos seguintes módulos:
 - 2.21.1.1. Módulo I – Instalação;
 - 2.21.1.2. Módulo II – Administração da solução;
- 2.21.2. O BNDES poderá indicar até 10 (dez) profissionais do BNDES, para cada módulo de treinamento, divididos em 2 (duas) turmas não concomitantes em horário.
- 2.21.3. A definição dos horários em que ocorrerão os treinamentos será acordada entre o BNDES e a Contratada, sendo que deverão ocorrer obrigatoriamente em dias úteis, no horário compreendido entre 09h e 19h, com cada aula tendo a duração máxima de 4 (quatro) horas. Ambas as turmas de cada um dos módulos serão ministradas nas mesmas datas.



Adriana P. M. Vieira
Advogada

- 2.21.4. O BNDES fornecerá o espaço físico com projetor, microcomputadores e infraestrutura de rede e cabeamento para a execução dos treinamentos, que necessariamente deverão ser ministrados em suas dependências, situadas à Avenida República do Chile, Nº 100 ou Nº 330, Centro, no Rio de Janeiro. Quaisquer outros recursos necessários à realização dos treinamentos deverão ser disponibilizados pela Contratada, sem ônus adicional ao BNDES.
- 2.21.5. Para o treinamento referente ao Módulo I, a Contratada deverá submeter em até 10 (dez) dias úteis, a partir da solicitação do BNDES, os entregáveis detalhados nos subitens 2.21.5.1 e 2.21.5.2 ao BNDES.
- 2.21.5.1. Material didático do treinamento para análise e aprovação do BNDES;
- 2.21.5.2. Relação dos profissionais que irão ministrar o treinamento, doravante denominados instrutores, que deverão ter sido treinados e certificados pelo fabricante da solução ou instituição autorizada pelo fabricante.
- 2.21.6. Para o treinamento referente ao Módulo II, as informações deverão ser encaminhadas ao BNDES no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da conclusão da instalação da Solução, item 2.22, dado que estes módulos deverão ser ministrados após a implantação da solução, conforme definido no subitem 2.21.11.
- 2.21.7. Os treinamentos deverão abordar minimamente os conteúdos programáticos estipulados abaixo:
- 2.21.7.1. Módulo I – Instalação
- 2.21.7.1.1. Visão geral da solução: componentes, recursos, funcionalidades, ferramentas de administração, etc.
- 2.21.7.1.2. Cenários de implantação.
- 2.21.7.1.3. Instalação e configurações iniciais do módulo servidor.
- 2.21.7.1.4. Instalação e configurações iniciais do módulo cliente.
- 2.21.7.1.5. Cópias de segurança e de restauração (*backup*).

2.21.7.1.6. Exercícios práticos.

2.21.7.2. Módulo II – Administração da solução

2.21.7.2.1. Operação e administração:

- 2.21.7.2.1.1. Recursos e funcionalidades da interface administrativa;
- 2.21.7.2.1.2. Migração de sistema operacional;
- 2.21.7.2.1.3. Geração, distribuição e tratamento de imagens do sistema operacional.
- 2.21.7.2.1.4. Gerenciamento de pacotes (criar, distribuir, agendar);
- 2.21.7.2.1.5. Gerenciamento de atualizações de *software*;
- 2.21.7.2.1.6. Agendamentos (atividades, sequência de execução);
- 2.21.7.2.1.7. Gerenciamento do cadastro de licenças;
- 2.21.7.2.1.8. Gerenciamento da configuração das regras de remoção automática de *software*;
- 2.21.7.2.1.9. Gerenciamento do portal de autosserviço;
- 2.21.7.2.1.10. Gerenciamento de perfis de acesso;
- 2.21.7.2.1.11. Gerenciamento de energia (configuração e criação de políticas);
- 2.21.7.2.1.12. Políticas e procedimentos de inventário de *hardware* e *software*;
- 2.21.7.2.1.13. Gerenciamento de relatórios (*hardware*, *software*, gerenciamento de energia);
- 2.21.7.2.1.14. Estratégia de cópia de segurança (*backup*);
- 2.21.7.2.1.15. Estratégia de recuperação em caso de falha do agente;
- 2.21.7.2.1.16. Estratégia de recuperação em caso de falha do servidor;
- 2.21.7.2.1.17. Gerenciamento de eventos da ferramenta.

2.21.7.3. Exercícios práticos.

2.21.8. Os treinamentos deverão possuir as seguintes cargas horárias mínimas:

2.21.8.1. Módulo I – Instalação: 8 (oito) horas

2.21.8.2. Módulo II – Administração da solução: 12 (doze) horas

2.21.9. Após o recebimento das informações mencionadas no subitem 2.21.5, o BNDES irá proceder com a avaliação do material didático e das qualificações dos instrutores em até 10 (dez) dias úteis.

2.21.9.1. Caso julgue ser necessário algum ajuste no material didático ou no conjunto de instrutores, o BNDES solicitará a adequação formalmente à Contratada, que, a partir de então, deverá promover os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias úteis;

2.21.10. Caso o BNDES esteja de acordo com as informações submetidas pela Contratada, definirá, em conjunto com esta, a data de início do treinamento.

2.21.11. O treinamento referente ao Módulo II deverá ser ministrado necessariamente após a conclusão da instalação da solução, item 2.22,.

2.21.12. O BNDES disponibilizará os recursos mencionados no subitem 2.21.4 à Contratada até 3 (três) dias úteis antes da data agendada para início do treinamento, de modo que seja possível, nesse prazo, preparar a adequadamente o ambiente previamente à realização das aulas.

2.21.13. A Contratada deverá fornecer a todos os alunos, ao início das aulas de cada módulo, material didático impresso em português do Brasil oficial do fabricante ou aprovado previamente pelo BNDES.

2.21.14. Todo o material de treinamento entregue, disponibilizado e utilizado pela Contratada para a execução dos serviços de treinamento, incluindo o material de apoio, como apresentações, apostilas, manuais, vídeos de demonstração, dentre outros correlatos, serão concedidos com direito de uso e de reprodução ao BNDES, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em treinamentos internos para funcionários do BNDES.

2.21.14.1. Será facultado ao BNDES proceder com a gravação das aulas em vídeo, às expensas do próprio, registrando a imagem do instrutor



e o conteúdo projetado aos alunos, de forma a possibilitar o treinamento futuro de seus profissionais que por ventura venham a ser alocados às atividades objeto dos treinamentos.

2.21.15. Após a realização de cada um dos módulos de treinamento, o BNDES emitirá o Termo de Recebimento de Treinamento referente ao módulo em questão.

2.21.16. Em relação ao serviço acessório de treinamento, excepcionalmente é permitido à contratada subcontratar o referido serviço.. Em caso de subcontratação do serviço de treinamento, a Contratada deverá informar, nos prazos previstos nos subitens 2.21.5 e 2.21.6, o nome da sociedade subcontratada que o executará e o valor total da subcontratação.

2.21.16.1. Será permitido subcontratar diferentes empresas para cada módulo de treinamento.

2.21.16.2 Será de exclusiva responsabilidade da Contratada o pagamento do serviço de treinamento prestado pela subcontratada.

2.22. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

2.22.1. A Contratada deverá começar a instalação dos componentes da solução no prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação do BNDES.

2.22.2. Serão concedidos aos profissionais da Contratada somente os privilégios estritamente necessários para a prestação dos serviços na infraestrutura de TI do BNDES.

2.22.3. A Contratada deverá executar o serviço de instalação da solução compreendendo as seguintes atividades:

2.22.3.1. Instalação e configuração do módulo servidor em cada Representação do BNDES, conforme item 2.3.1.

2.22.3.2. Instalação e configuração do módulo servidor no ambiente de DMZ, homologação e produção no Rio de Janeiro.

2.22.3.3. Instalação dos agentes em todas as regionais em no mínimo 90 (noventa) por cento das estações de trabalho em até 20 (dias) úteis a contar do início da instalação, levando em consideração o item 2.22.1.

- 2.22.4. A execução de todas as atividades necessárias à implantação da solução no ambiente do BNDES deve estar em conformidade com os procedimentos, processos, padrões e políticas do BNDES aplicáveis.
- 2.22.5. A configuração dos parâmetros de utilização e ajuste do ambiente como um todo deve estar de acordo com as necessidades operacionais do BNDES, tais como: endereçamento IP, configurações locais de regras de firewall, configuração de exclusões no *Symantec End Point (SEP)* versão 12, permissões de acesso aos diretórios, nomenclatura de usuários e recursos, dentre outros aplicáveis.
 - 2.22.5.1. A listagem de exclusões do *Symantec End Point (SEP)* deve conter nome da aplicação (nome do executável), protocolo (TCP/UDP) e porta utilizada.
- 2.22.6. A Contratada deverá configurar todos os relatórios listados no item 2.12, criar uma política de gerenciamento de energia, inventário dos *software* que o BNDES possui instalados e cadastrar as respectivas licenças existentes.
- 2.22.7. A Contratada deverá criar e configurar duas imagens padrão para as estações de trabalho com as principais aplicações utilizadas no BNDES.
- 2.22.8. A contratada deverá disponibilizar três imagens já existentes do Windows 7 para a instalação pela solução.
- 2.22.9. Relatório com os ativos de estação de trabalho no formato .xls ou .csv para permitir a exportação para o *BMC Atrium Configuration Management Database (CMDB)* utilizado no BNDES.
- 2.22.10. Deverão ser disponibilizados pela Contratada os roteiros de instalação dos produtos, referentes a todos os ambientes em que a solução for instalada, incluindo toda a sequência de atividades, ajustes e configurações necessárias para o correto funcionamento da solução, detalhados com as informações específicas do ambiente computacional do BNDES;
- 2.22.11. Deverão ser disponibilizados pela Contratada os roteiros descrevendo procedimentos de *backup* e restauração do produto e seus dados, detalhados com as informações específicas do ambiente computacional do BNDES.

- 2.22.12. No primeiro dia do processo de instalação, a Contratada deverá:
- 2.22.12.1. Realizar a entrega das regras de *firewall* necessárias constando as portas, protocolos e sentido da comunicação dos dados (*outbound/inbound*)
 - 2.22.12.2. Realizar a entrega da listagem de exceções a serem aplicadas pelo administrador do *Symantec End Point (SEP)* nos clientes desse *software*.
 - 2.22.12.3. As entregas informadas nos itens 2.22.12.1 e 2.22.12.2 podem ser enviadas antes do início da instalação.
 - 2.22.12.4. A instalação não poderá ser iniciada antes que os itens 2.22.12.1 e 2.22.12.2 sejam entregues.
- 2.22.13. A instalação da solução deverá ser iniciada necessariamente após a emissão do Termo de Recebimento de Treinamento – Módulo I, de modo que as equipes treinadas possam eventualmente acompanhar o procedimento.
- 2.22.14. A instalação deverá ser concluída no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias úteis, a contar da emissão do Termo de Recebimento Provisório da Solução, item 3.7, ou do Termo de Recebimento de Treinamento – Módulo I, item 2.21.15, o que ocorrer por último.
- 2.22.15. A instalação deverá ser realizada com o acompanhamento e supervisão de uma equipe técnica designada pelo BNDES, observando as normas e procedimentos internos.
- 2.22.16. A instalação deverá ser realizada em dias e horários previamente estipulados pelo BNDES, podendo inclusive ocorrer fora do horário comercial e/ou em dias não úteis, de modo a minimizar o impacto na disponibilidade do ambiente computacional do BNDES.
- 2.22.17. Deverão ser realizados todos os testes necessários à validação do funcionamento dos itens de *software* que compõem a solução.
- 2.22.18. A Contratada deverá entregar documentação comprobatória da contratação do serviço de suporte técnico junto ao fabricante da solução ofertada, pelo prazo do contrato de suporte técnico previsto nestas Especificações.

- 2.22.19. A Contratada deverá realizar, como parte do processo de instalação, operação assistida por 10 (dez) dias úteis, 7 (sete) horas por dia, após implantar toda a solução em produção, realizando resolução de erros e ajustes demandados pelas equipes do BNDES.
- 2.22.20. Após a validação da documentação e das funcionalidades exigidas, tendo já sido emitido o Termo de Recebimento Provisório da Solução, e tendo sido concluído o treinamento referente ao Módulo II, o BNDES emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da Solução.

2.23. SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

- 2.23.1. Todas as licenças adquiridas deverão estar associadas à prestação do respectivo serviço de atualização e suporte técnico, conforme item 2.23.3, de *software* do fabricante que permite acesso às novas *releases* e novas versões do *software* licenciado por 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução.
- 2.23.2. Ao final da vigência contratual, o BNDES possuirá todas as licenças de uso que compõem a solução por tempo indeterminado, na última versão disponível na ocasião do término do contrato, independentemente de ter implantado a versão atualizada ou não em sua infraestrutura, mantendo o direito de executar a versão do produto que esteja instalada em sua infraestrutura em tal data.
- 2.23.3. O serviço de atualização e suporte técnico contemplará o seguinte:
- 2.23.3.1. Atualização: distribuição dos conjuntos de correções de *software*, aprimoramentos funcionais e novas versões e *releases* dos *software* e da documentação;
 - 2.23.3.2. Suporte técnico: suporte padrão do fabricante, prestado de modo remoto por telefone e através da *Internet* para tratar incidentes e investigações de problemas, doravante referenciados como "erros", relacionados aos respectivos *software*.
 - 2.23.3.3. A Contratada deverá disponibilizar serviço de atendimento telefônico, para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, em

Assinatura do Representante
Autorizada

regime de 24 horas por 7 dias (24 x 7), inclusive em feriados e finais de semana.

- 2.23.3.4. O atendimento deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil.
- 2.23.3.5. Durante o prazo de prestação do serviço, todos os eventuais erros ou falhas identificados deverão ser corrigidos pela Contratada sem ônus adicionais ao BNDES cobrindo tanto a ferramenta fornecida como as customizações e integrações desenvolvidas para atender os requisitos deste edital.
- 2.23.3.6. Ao final de cada atendimento resultante de abertura de chamado, a Contratada deverá emitir laudo técnico contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - 2.23.3.6.1. Número identificador do chamado.
 - 2.23.3.6.2. Data e hora do início e do término do atendimento.
 - 2.23.3.6.3. Severidade do erro.
 - 2.23.3.6.4. Identificação do erro.
 - 2.23.3.6.5. Solução aplicada para o chamado.
 - 2.23.3.6.6. A Contratada deverá informar ao BNDES a identificação de defeitos de software (bugs), seus possíveis impactos e o lançamento de patches de correção ou implementação de novas funcionalidades na solução.
 - 2.23.3.6.7. Caberá unicamente ao BNDES a decisão de atualizar a versão da solução, com intuito de corrigir bugs ou obter novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante. A Contratada não poderá se negar a prestar o serviço de suporte técnico caso o BNDES opte por manter a versão da solução instalada em seu ambiente, desde que esta, ainda esteja dentre as 3 (três) últimas versões comerciais (major version) lançadas.
 - 2.23.3.6.8. Caso venha a ser demandada formalmente pelo BNDES, a Contratada deverá fornecer as mídias contendo as novas versões, em até 20 (vinte) dias

úteis, a contar da solicitação, sem ônus adicionais ao BNDES.

- 2.23.3.6.9. O BNDES poderá, a seu critério, dispensar a entrega das mídias originais no caso de serem fornecidas formas alternativas para o recebimento das novas versões.
- 2.23.3.6.10. A Contratada deverá designar um profissional responsável pelo acompanhamento das solicitações de suporte técnico abertas pelo BNDES. Caberá a este profissional supervisionar os técnicos enviados, que forem responsáveis pelo atendimento dos chamados abertos pelo BNDES, ressaltando-se que este mesmo profissional atuará como o preposto perante o BNDES para assuntos relativos à execução dos serviços contratados. A comunicação do BNDES com esse profissional será realizada obrigatoriamente em português do Brasil.
- 2.23.3.6.11. Não será permitido acesso remoto a partir de redes externas ao BNDES para a execução do serviço de suporte técnico. Entretanto, em situações excepcionais onde haja o interesse e a autorização do BNDES, poderá ser utilizado este recurso estando este condicionado ao uso de ferramentas homologadas pelo BNDES e de controles por este estabelecidos.
- 2.23.4. Toda prestação de serviço de suporte técnico deve obrigatoriamente ser acompanhada por um profissional designado pelo BNDES.
- 2.23.5. O início da prestação do serviço de atualização e suporte técnico dar-se-á imediatamente a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, mencionado no subitem 2.22.20.
- 2.23.6. O serviço de atualização e suporte técnico será prestado pelo período ininterrupto de 60 (sessenta) meses.
- 2.23.7. Na hipótese de descumprimento do prazo de atendimento, definido no item 5.3, a Contratada estará sujeita aos ajustes de pagamento descritos no item 5.

- 2.23.8. O recebimento dos serviços de atualização e suporte técnico será realizado mensalmente, através do ateste da fatura mensal dos serviços pelo Gestor do Contrato.




Alice de F. Moura Vieira
Advogada

2.24. DO SERVIÇO DE CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PACOTES NO PORTAL DE AUTOSSERVIÇO

- 2.24.1. A Contratada deverá prestar serviço de criação de até 200 (duzentos) pacotes .MSI e disponibilização de até 320 (trezentos e vinte) pacotes .MSI no portal de autosserviço do BNDES.
- 2.24.2. A disponibilização dos pacotes de *software* no portal de autosserviço poderá envolver, a critério do BNDES, a integração com o *BMC Remedy IT Service Management* no sentido de implementar o fluxo de autorização especificado no item 2.17.
- 2.24.3. O serviço será prestado pelo prazo de até 30 (trinta) meses após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução. Convém ressaltar que não há obrigação do BNDES em requisitar, parcial ou integralmente, o quantitativo de pacotes definido no 2.24.1, sendo este o quantitativo máximo para a prestação do serviço.
- 2.24.4. As atividades serão formalmente demandadas pelo BNDES à Contratada por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar minimamente as seguintes informações:
- 2.24.4.1. Número da OS;
 - 2.24.4.2. Data de abertura;
 - 2.24.4.3. Definição e a especificação dos serviços a serem executados;
 - 2.24.4.4. Quantitativo previsto do total de pacotes para serem criados e/ou de pacotes a serem distribuídos no portal de autosserviço;
 - 2.24.4.5. Cronograma preliminar para a realização dos serviços, contendo suas principais fases, atividades e prazos;e
 - 2.24.4.6. O(s) responsável(is) pela solicitação por parte do BNDES.
- 2.24.5. Após o encaminhamento da OS à Contratada, esta disporá do prazo de até 7 (sete) dias úteis a contar do encaminhamento para elaborar o plano de acordo com as condições e prazos estabelecidos. Ao concluí-lo deverá

A

submetê-lo à aprovação do BNDES, informando minimamente os seguintes dados:

- 2.24.5.1. Número da OS;
 - 2.24.5.2. Data estimada para início efetivo do atendimento;
 - 2.24.5.3. Detalhamento do plano de execução dos serviços a serem executados, por meio da apresentação da estrutura analítica das unidades de trabalho (EAP), para a realização dos serviços requeridos, fazendo-se referência ao quantitativo total de pacotes a serem criados e/ou pacotes a serem distribuídos no portal de autosserviço;
 - 2.24.5.4. Quantitativo de profissionais envolvidos no atendimento à demanda;
 - 2.24.5.5. Data estimada para o término do atendimento;
 - 2.24.5.6. Assinatura do preposto da Contratada.
- 2.24.6. Ao receber o plano submetido pela Contratada, o BNDES disporá de até 10 (dez) dias úteis para analisar as informações fornecidas.
- 2.24.6.1. Caso julgue ser necessário algum ajuste no plano, o BNDES solicitará a correção formalmente à Contratada, que, a partir de então, deverá adequar as informações apontadas pelo BNDES em até 5 (cinco) dias úteis;
 - 2.24.6.2. Caso o BNDES esteja de acordo com o planejamento da Contratada, autorizará formalmente a execução dos serviços objeto da referida OS.
- 2.24.7. Ao final da execução dos serviços, a Contratada deverá pleitear o fechamento da OS ao BNDES, enviando-lhe as seguintes informações:
- 2.24.7.1. Número da OS;
 - 2.24.7.2. Data de abertura;
 - 2.24.7.3. Plano de execução dos serviços demandados;
 - 2.24.7.4. Data efetiva de início dos serviços;
 - 2.24.7.5. Detalhamento dos serviços executados no período;

- 2.24.7.6. Documentação dos procedimentos executados durante a realização do serviço;
 - 2.24.7.7. Quantitativo efetivo de pacotes criados e/ou quantitativo dos pacotes distribuídos no portal de autosserviço;
 - 2.24.7.8. Relação de profissionais envolvidos no atendimento à demanda no referido período;
 - 2.24.7.9. Data de conclusão dos serviços;
 - 2.24.7.10. Assinatura do preposto da Contratada.
- 2.24.8. Após receber tais informações, o BNDES irá dispor de prazo de até 10 (dez) dias úteis para avaliar:
- 2.24.8.1. A adequabilidade dos serviços prestados;
 - 2.24.8.2. A documentação referente aos procedimentos realizados pela Contratada;
 - 2.24.8.3. O quantitativo efetivo de pacotes criados e o quantitativo de pacotes distribuídos no portal de autosserviço.
- 2.24.9. Caso o BNDES identifique falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela Contratada, solicitará formalmente a adequação dos itens em desconformidade. A Contratada deverá proceder com os ajustes necessários sem que isso enseje aumento nos quantitativos anteriormente informado ao BNDES. O prazo para a realização de tais adequações será de até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.24.10. O número efetivo de pacotes criados e distribuído no portal de autosserviço para atendimento à OS será computado com base nos registros de pacotes criados e distribuídos no portal de autosserviço.
- 2.24.10.1. Caso o número efetivo de pacotes criados e/ou distribuídos no portal de autosserviço seja inferior ao quantitativo estimado inicialmente pela Contratada, o BNDES autorizará apenas o faturamento dos serviços efetivamente consumidos.
 - 2.24.10.2. Caso o número efetivo de pacotes criados ou distribuídos no portal de autosserviço seja superior

A

ao quantitativo estimado inicialmente pela Contratada, o BNDES autorizará apenas o faturamento dos serviços inicialmente autorizados e solicitará que a Contratada apague os pacotes excedentes que foram criados e remova do portal de autosserviço os pacotes excedentes que foram distribuídos.

- 2.24.11. Uma vez aprovados os serviços, a documentação e o quantitativo efetivo de pacotes criados e/ou o quantitativo de pacotes distribuídos no portal de autosserviço, o BNDES autorizará o fechamento da OS, facultando à Contratada o seu respectivo faturamento.
- 2.24.12. Os serviços serão prestados nas dependências do BNDES, na cidade do Rio de Janeiro, nos seguintes endereços: Av. República do Chile, Nº 100 ou Nº 330.
- 2.24.13. É facultado ao BNDES o direito de solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento da execução de Ordens de Serviço, mesmo estas já tendo sido iniciadas. Neste caso, o BNDES pagará à Contratada os serviços já efetivamente utilizados.

2.25. DO SERVIÇO DE TUTORIA

- 2.25.1. A Contratada deverá prestar até 616 (seiscentas e dezesseis) horas de tutoria (*mentoring*), objetivando o desenvolvimento do BNDES no uso, suporte e gestão aprofundadas da solução adquirida, observado o seguinte escopo:
 - 2.25.1.1. Orientação e transferência de conhecimento quanto à instalação, ao uso, operação, administração, suporte e gestão da solução, visando otimizar a produtividade dos profissionais do BNDES responsáveis e gestores da solução e garantir a qualidade dos serviços correlatos.
 - 2.25.1.2. Orientação quanto à customização da solução, visando suportar a automatização dos processos de inventário de *hardware* e *software*, *backup*, migração de sistema operacional, integração com o CMDB do BNDES, gestão de energia, criação, distribuição e remoção de pacotes, geração de relatórios, geração de fluxos com o *BMC Remedy*, dentre outros.

- 2.25.1.3. Orientação quanto à parametrização e customização da solução, visando garantir sua eficiência operacional e de desempenho, a padronização dos seus itens de configuração e a conformidade às políticas e procedimentos operacionais do ambiente computacional do BNDES.
- 2.25.1.4. Orientação quanto à integração da solução às tecnologias e ferramentas existentes no BNDES.
- 2.25.2. O quantitativo de horas informado no item 2.25.1 se refere apenas a um limite superior, não representando garantia mínima de demanda por parte do BNDES, sendo até mesmo possível que o Banco não demande nenhuma hora de tutoria.
- 2.25.3. O BNDES poderá demandar a prestação do serviço de tutoria apenas após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução. O serviço poderá ser prestado até 30 (trinta) meses após a emissão do referido termo. Convém ressaltar que não há obrigação do BNDES em requisitar, parcial ou integralmente, o quantitativo de horas definido no 2.25.1, sendo este o quantitativo máximo previsto para a prestação do serviço.
- 2.25.4. Os profissionais envolvidos no serviço de tutoria deverão ter sido treinados pela fabricante da solução.
 - 2.25.4.1. A comprovação deverá ser realizada através de certificado(s) de realização do curso da fabricante realizado(s) pela própria ou por empresa autorizada a realizar o treinamento. Também serão aceitas declarações emitidas pela fabricante informando que os profissionais estão aptos a prestar serviços de tutoria da solução.
- 2.25.5. As atividades serão formalmente demandadas pelo BNDES à Contratada por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar minimamente as seguintes informações:
 - 2.25.5.1. Número da OS;
 - 2.25.5.2. Data de abertura;
 - 2.25.5.3. Definição e a especificação dos serviços a serem executados;

A

- 2.25.5.4. Quantitativo previsto do total de horas para a execução dos serviços ora descritos;
 - 2.25.5.5. Cronograma preliminar para a realização dos serviços, contendo suas principais fases, atividades e prazos; e
 - 2.25.5.6. O(s) responsável(is) pela solicitação por parte do BNDES.
- 2.25.6. Após o encaminhamento da OS à Contratada, esta disporá do prazo de até 7 (sete) dias úteis contados do encaminhamento para elaborar o plano de acordo com as condições e prazos estabelecidos. Ao concluí-lo deverá submetê-lo à aprovação do BNDES, informando minimamente os seguintes dados:
- 2.25.6.1. Número da OS;
 - 2.25.6.2. Data estimada para início efetivo do atendimento;
 - 2.25.6.3. Detalhamento do plano de execução dos serviços a serem executados, por meio da apresentação da estrutura analítica das unidades de trabalho (EAP), para a realização dos serviços ora requeridos, fazendo-se referência ao quantitativo total de horas necessários à execução do serviço;
 - 2.25.6.3.1. Caso após o detalhamento do plano de execução ocorra uma discrepância entre o total estimado de horas pelo BNDES e pela Contratada, esta deverá apresentar juntamente com o referido plano suas razões técnicas e justificativas para a diferença, as quais serão submetidas à aprovação do BNDES.
 - 2.25.6.4. Quantitativo de profissionais envolvidos no atendimento à demanda;
 - 2.25.6.5. Data estimada para o término do atendimento;
 - 2.25.6.6. Assinatura do preposto da Contratada.
- 2.25.7. Ao receber o plano submetido pela Contratada, o BNDES disporá de até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento para analisar as informações fornecidas.
- 2.25.7.1. Caso julgue ser necessário algum ajuste no plano, o BNDES solicitará a correção formalmente à

 **BNDES**

Contratada, que, a partir de então, deverá adequar as informações apontadas pelo BNDES em até 5 (cinco) dias úteis a partir do encaminhamento da solicitação;

- 2.25.7.2. Caso o BNDES esteja de acordo com o planejamento da Contratada, autorizará formalmente a execução dos serviços objeto da referida OS.
- 2.25.8. Ao final da execução dos serviços, a Contratada deverá pleitear o fechamento da OS ao BNDES, enviando-lhe as seguintes informações:
 - 2.25.8.1. Número da OS;
 - 2.25.8.2. Data de abertura;
 - 2.25.8.3. Plano de execução dos serviços demandados;
 - 2.25.8.4. Data efetiva de início dos serviços;
 - 2.25.8.5. Detalhamento dos serviços executados no período;
 - 2.25.8.6. Documentação dos procedimentos executados durante a realização do serviço;
 - 2.25.8.7. Quantitativo efetivo de horas utilizadas;
 - 2.25.8.8. Relação de profissionais envolvidos no atendimento à demanda no referido período;
 - 2.25.8.9. Data de conclusão dos serviços;
 - 2.25.8.10. Assinatura do preposto da Contratada.
- 2.25.9. Após receber tais informações, o BNDES irá dispor de prazo de até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento das informações para avaliar:
 - 2.25.9.1. A adequabilidade dos serviços prestados;
 - 2.25.9.2. A documentação referente aos procedimentos realizados pela Contratada;
 - 2.25.9.3. O quantitativo efetivo de horas utilizadas.
- 2.25.10. Caso o BNDES identifique falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela Contratada, solicitará formalmente a adequação dos itens em desconformidade. A Contratada deverá proceder com os ajustes necessários

sem que isso enseje aumento no quantitativo efetivo de horas anteriormente informado ao BNDES. O prazo para a realização de tais adequações será de até 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação do BNDES.

2.25.11. O número efetivo de horas utilizadas para atendimento à OS será computado com base nos registros de entrada e saída dos profissionais alocados das instalações do BNDES.

2.25.11.1. Caso o número efetivo de horas utilizadas seja inferior ao quantitativo estimado inicialmente pela Contratada, o BNDES autorizará apenas o faturamento das horas efetivamente consumidas;

2.25.11.2. Caso o número efetivo de horas utilizadas seja superior ao quantitativo estimado inicialmente pela Contratada, o BNDES autorizará apenas o faturamento das horas inicialmente autorizadas.

2.25.12. Uma vez aprovados os serviços, a documentação e o quantitativo efetivo de horas utilizadas, o BNDES autorizará o fechamento da OS, facultando à Contratada o seu respectivo faturamento.

2.25.13. Os serviços serão prestados nas dependências do BNDES, na cidade do Rio de Janeiro, nos seguintes endereços: Av. República do Chile, Nº 100 ou Nº 330 - Centro. Os serviços poderão ser prestados em finais de semana ou feriados, a critério do BNDES, de modo a minimizar eventuais impactos em seu ambiente computacional.

2.25.14. É facultado ao BNDES o direito de solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento da execução de Ordens de Serviço, mesmo estas já tendo sido iniciadas. Neste caso, o BNDES pagará à Contratada as horas já efetivamente utilizadas, mantendo-se as condições estabelecidas no subitem 2.25.11.

3. PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DAS LICENÇAS

3.1. A Contratada deverá entregar todos os itens de *software* que compõem a solução no prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação do BNDES.

3.2. As entregas deverão ser realizadas em dias úteis, no período de 10 às 18h, e direcionadas ao Almoxarifado do BNDES, situado à Avenida República do Chile nº 100 – Centro – Rio de Janeiro – RJ.

- 3.3. Os itens de *software* fornecidos pela Contratada deverão ser entregues acompanhados de seus respectivos acessórios (mídias, números de série ou chaves de registro, licenças, etc.) necessários para a instalação e operação de todos os seus componentes. Além disso, deverão ser entregues todos os manuais de instalação, configuração e operação.
- 3.4. Caso a Contratada não seja o próprio fabricante da solução, deverá apresentar impreterivelmente até a data de entrega, a documentação comprobatória de que está autorizada pelo fabricante para comercializar as licenças da solução integrante do objeto destas Especificações Técnicas.
- 3.5. O BNDES poderá, a seu critério, dispensar a entrega das mídias originais no caso de serem fornecidas formas alternativas para o recebimento dos *software* adquiridos.
- 3.6. A equipe técnica do BNDES, sempre que julgar necessário, realizará consultas ao sítio do fabricante na *Internet*, com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto ao atendimento dos requisitos técnicos mínimos exigidos.
- 3.7. Após a entrega e conferência de todos os itens de *software* e da documentação exigida, o BNDES emitirá o Termo de Recebimento Provisório da Solução.

4. DA FASE DE AMOSTRA

- 4.1. Com vistas a averiguar as características do produto ofertado sob o plano de sua real compatibilidade com o objeto licitado, ou seja, a sua adequação aos requisitos do BNDES, e, conseqüentemente, evitar o desperdício de recursos com a aquisição de um produto não adequado, durante a fase de julgamento das propostas será exigida do Licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar a apresentação de amostra da solução cotada.
- 4.2. Após a realização da etapa de lances e da análise da documentação exigida, o Licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar terá que entregar, instalar e configurar nas dependências do BNDES, em até 20 (vinte) dias úteis após sua convocação, uma configuração mínima da solução como amostra, provendo inclusive os requisitos de *hardware* e *software* necessários à realização dos testes descritos no subitem 4.11.
- 4.3. A versão de *software* a ser utilizada na fase de amostra deverá ser idêntica à especificada na Documentação Técnica integrante da proposta, nos moldes desta especificação técnica.

Alcides Almeida - Diretor
Assessoria

- 4.4. A entrega e instalação desta amostra deverá ser previamente agendada por email, através do endereço licitacoes.infra@bndes.gov.br, devendo ser realizada nas instalações do BNDES no Rio de Janeiro.
- 4.5. A licitante da melhor proposta deverá apresentar, impreterivelmente até a data de entrega da amostra, o Termo de Confidencialidade referente a esta fase, cuja minuta é apresentada no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, assinado por seus representantes legais.
- 4.6. Os itens componentes da amostra deverão estar devidamente identificados com o nome do Licitante, contendo os respectivos prospectos e manuais.
- 4.7. Todas as despesas decorrentes da apresentação e do recolhimento da amostra, incluindo as despesas de transporte, seguro, licenças e embalagens, serão de responsabilidade do Licitante e sem qualquer ônus ao BNDES.
- 4.8. A instalação do(s) *software* correlatos à solução no ambiente de testes deverá ser acompanhada por empregado designado pelo BNDES e realizada exclusivamente no horário de expediente normal do BNDES (de segunda a sexta-feira, das 10h às 18h).
- 4.9. Após a instalação e configuração da amostra, o BNDES convocará, em até 5 (cinco) dias úteis, a licitante para a realização da sessão pública referente à realização dos testes da amostra.
- 4.10. Iniciada a sessão pública, o Licitante ofertante da melhor proposta terá até 21 (vinte e uma) horas, que poderão ser divididas em 3 (três) períodos de 7 (sete) horas cada, em três dias consecutivos, para comprovar a adequação da amostra a todos os itens de testes previstos no subitem 4.11 destas Especificações Técnicas.
- 4.11. Para fins de comprovação dos requisitos da solução proposta, a amostra deverá ser aprovada em cada um dos seguintes testes, que não necessariamente serão realizados na ordem em que são apresentados:

Item de teste	Descrição do teste	Objetivo	Método de avaliação	Resultado esperado	Referência ao item da especificação técnica
1	Criação de pacote MSI	Verificar se a solução possui módulo com	Verificar a criação de pacotes .MSI	Pacotes criados com sucesso	2.13.1

		capacidade de criar pacotes MSI	das aplicações Notepad++ e 7-Zip.		
2	Cadastrar contrato de licenças do 7-Zip.	Possibilitar o cadastro de licenças disponíveis e armazenar a imagem do contrato (cadastrar apenas UMA licença).	Verificar a imagem do contrato na solução e demonstrar a quantidade de licenças cadastradas	Contrato cadastrado e a quantidade de licença registrada	2.14.1 2.14.3
3	Inventariar <i>software</i> e <i>hardware</i>	Levantar informações de <i>software</i> e <i>hardware</i> das estações de trabalho	Apresentar relatório básico do <i>software</i> e do <i>hardware</i> instalado na estação de trabalho	Relatório contendo as informações definidas na Especificação Técnica	2.12.3 (<i>hardware</i>) 2.12.8 (<i>software</i>)
4	Relatório gerencial de <i>software</i>	Apresentar informações atualizadas de licenciamento cadastrado e disponível	Verificação do número de licenças cadastradas do 7-ZIP e o número de licenças em uso	Relatório contendo o nome do <i>software</i> e a quantidade de licenças cadastradas e em uso	2.12.9.1
5	Instalar <i>software</i> a partir da console da solução em uma estação que esteja desligada	Ligar, realizar a instalação do NotePad++ e do 7-Zip e desligar uma estação de trabalho.	Verificar a instalação na estação de trabalho alvo.	Instalação automática realizada; Equipamento desligado após a instalação.	2.9.5 2.9.5.1
6	Requisitar instalação de <i>software</i> sem controle de licenças a partir do portal de autosserviço sem que o usuário precise digitar usuário e senha para acessar o portal de	Realizar a instalação de um <i>software</i> sem controle de licenças (NotePad++) em uma estação de trabalho a partir do portal de autosserviço	Verificar a instalação na estação de trabalho alvo.	Instalação automática realizada	2.16.1 2.16.7

BNDES

	autosserviço (single sign-on)				
7	Requisitar instalação de <i>software</i> com controle de licenças a partir do portal de autosserviço	Validar a funcionalidade de controle de licenças, através da tentativa de instalação do <i>software</i> 7-Zip.	Verificar a instalação na estação de trabalho alvo.	Instalação não realizada pela falta de licença e emissão de aviso ao usuário que a operação não pode ser realizada; Envio de mensagem ao grupo de administradores, informando a não realização da instalação por falta de licença disponível.	2.16.3 2.16.3.1 2.17.1.2.1
8	Baixa de padrão em estação de trabalho Windows 7	Realizar a baixa de padrão (apagamento completo e posterior restauração do sistema operacional e perfis dos usuários) do sistema operacional Windows 7	Migração automática dos seguintes <i>containers</i> : Documentos, Vídeos, Músicas, Imagens, arquivos da área de trabalho, Menu Iniciar, configurações do Início Rápido, Favoritos, configurações do Internet Explorer, configurações do Office.	Migração dos perfis dos usuários realizada com sucesso.	2.9.6 2.9.6.1 2.9.6.2
9	Baixa de padrão em equipamento distinto	Verificar se a solução é capaz de instalar automaticamente os <i>drivers</i> necessários ao funcionamento do sistema operacional em um <i>hardware</i> distinto	Verificação dos <i>drivers</i> instalados do sistema após a operação.	Sistema operacional funcionando, com os <i>drivers</i> adequadamente instalados.	2.9.6.3

10	Remover agente remotamente	Permitir a remoção do agente remotamente nas estações de trabalho	Verificar manualmente se o agente foi removido remotamente nas duas estações de trabalho físicas.	Remoção dos agentes nas máquinas	2.4.4
11	Criar uma política de remoção de <i>software</i> não utilizado por mais de 180 (cento e oitenta) dias e filtrar para apenas um grupo de computadores do <i>Microsoft Active Directory</i> .	Definição de política de remoção de <i>software</i>	Verificar se a política pode ser criada para remover <i>software</i> não utilizado por um determinado número de dias e se pode ser filtrado por grupos do <i>Microsoft Active Directory</i> .	Política criada e filtros do <i>Microsoft Active Directory</i> aplicados.	2.6.1.1 2.9.5.4

- 4.12. Os testes serão realizados nas dependências do BNDES na cidade do Rio de Janeiro, em um ambiente estruturado pelo BNDES para este fim, que conterá a configuração a seguir:
- 4.13. 1 (uma) rede isolada da rede interna do BNDES, com os itens de conectividade necessários (*switches*, roteadores, etc.).
- 4.14. 1 (um) servidor controlador de domínio acessível por esta rede, com o serviço de diretório *Microsoft Active Directory*.
- 4.14.1. Não será permitido modificar o *Schema* do *Microsoft Active Directory*.
- 4.15. 3 (três) estações de trabalho com a imagem de instalação no padrão utilizado no BNDES.
- 4.16. Os testes deverão ser executados por técnico do Licitante ofertante da melhor proposta, podendo haver o acompanhamento também de técnico do fabricante da solução. A equipe técnica do BNDES apenas supervisionará os testes e validará os resultados.
- 4.17. Após o encerramento da sessão pública dos testes da amostra, a equipe técnica de apoio à Comissão de Licitação do BNDES emitirá parecer, em até 5 (cinco) dias úteis, quanto à

conformidade da amostra em relação a cada item de teste previsto no subitem 4.11.

4.18. O BNDES não irá disponibilizar SGBD ou sistema gerenciador de máquinas virtuais para a fase de amostra.

4.19. Ao final da sessão pública dos testes, a equipe concluirá pela necessidade de correções e/ou ajustes, reprovação ou aprovação da amostra.

4.19.1. Havendo necessidade de correções e/ou ajustes, o Pregoeiro poderá convocar o Licitante ofertante da melhor Proposta para, em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da convocação, prorrogáveis a critério do BNDES, apresentar nova amostra devidamente ajustada.

4.19.2. Caso a amostra do Licitante ofertante da melhor Proposta seja reprovada, o Pregoeiro retomará a sessão pública, recusando sua Proposta, e convocando o próximo colocado.

4.20. Neste sentido, a amostra deverá ser aprovada em cada um dos testes listados no item 4.11 das Especificações Técnicas, que serão verificados pela equipe de apoio à licitação, à luz inclusive das características particulares do ambiente de TI do BNDES, o qual será parcialmente reproduzido no ambiente a ser preparado para a referida avaliação.

5. NÍVEIS DE SERVIÇO E AJUSTES DE PAGAMENTOS

5.1. Com relação ao serviço de tutoria, a Contratada deverá garantir os Níveis Mínimos de Serviço definidos na Tabela 1, ficando sujeita à aplicação dos ajustes de pagamento na nota fiscal ou fatura, em caso de descumprimento.

Tabela 1 – Níveis de serviço acordados e ajustes de pagamento aplicáveis para o serviço de tutoria

Descrição	Prazo de solução máximo	Ajustes de pagamento aplicáveis
Elaboração do plano de execução	7 (dias) dias úteis após encaminhamento da OS, conforme item 2.25.6.	Desconto de até 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso incidente sobre o valor global da OS e limitada a 10% (dez por cento) deste
Realização de ajustes no plano de execução	5 (cinco) dias úteis após solicitação do BNDES, conforme	

	item 2.25.7.1.	
Realização de ajustes em documentação produzida ou nos serviços prestados	5 (cinco) dias úteis após solicitação do BNDES, conforme item 2.25.10.	

5.2. Com relação ao serviço de criação e distribuição de pacotes no portal de autosserviço, a Contratada deverá garantir os Níveis Mínimos de Serviço definidos na Tabela 2, ficando sujeita à aplicação dos ajustes de pagamento na nota fiscal ou fatura, em caso de descumprimento.

Tabela 2 – Níveis de serviço acordados e ajustes de pagamento aplicáveis para o serviço de criação e distribuição de pacotes no portal de autosserviço

Descrição	Prazo de solução máximo	Ajustes de pagamento aplicáveis
Elaboração do plano de execução	7 (dias) dias úteis após encaminhamento da OS, conforme item 2.24.5.	Desconto de até 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso incidente sobre o valor global da OS e limitada a 10% (dez por cento) deste
Realização de ajustes no plano de execução	5 (cinco) dias úteis após solicitação do BNDES, conforme item 2.24.6.1	
Realização de ajustes em documentação produzida ou nos serviços prestados	5 (cinco) dias úteis após solicitação do BNDES, conforme item 2.24.9.	

5.3. A Contratada deverá garantir os Níveis Mínimos de Serviço definidos na tabela a seguir para a prestação do serviço de suporte técnico, providenciando a apuração mensal desses níveis e sua apresentação detalhada, em um relatório, apresentado até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte para análise e validação do BNDES durante a prestação do serviço de suporte técnico.

Severidade	Impacto no ambiente	Tempo de resolução
1	Alto	Até 12 horas
2	Significativo	Até 24 horas
3	Médio	Até 72 horas
4	Baixo	Até 168 horas

- 5.4. O recebimento do relatório de apuração definido no item 5.3 será um dos requisitos para o ateste do pagamento mensal.
- 5.5. Os critérios que serão utilizados pela equipe do BNDES para a classificação dos chamados de suporte técnico, no instante de sua abertura, são apresentados na tabela abaixo. Vale ressaltar que a Contratada não poderá questionar a classificação inicial realizada pelo BNDES, devendo observar os tempos de solução anteriormente elencados. Contudo, no decorrer do seu ciclo de vida, ou seja, até a sua resolução, o chamado poderá sofrer reclassificação quanto a sua severidade no decorrer do processo de diagnóstico, desde que os níveis de serviço ainda não tenham sido violados. A Contratada deverá pleitear a reclassificação com base em evidências técnicas que justifiquem esta alteração, que deverão ser analisadas e aprovadas ou não pela equipe técnica do BNDES.

Impacto no ambiente	Descrição do impacto
Crítico	<p>O uso em produção de qualquer uma das ferramentas da solução está paralisado ou severamente impactado de tal forma que é impossível utilizar a solução de forma razoável. Indica que não é possível utilizar o <i>software</i> e requer uma resolução ou intervenção imediata. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento do funcionamento da estação de trabalho. • Atualização de <i>patches</i> não está disponível. • Comprometimento do desempenho da rede, <i>links</i> de internet ou das estações de trabalho. • Componente da solução inoperante, causando instabilidade, falhas ou atrasos que comprometam sua usabilidade e operação. • Falhas recorrentes de inicialização dos componentes da solução. • Falhas ou erros que afetem direta ou indiretamente a disponibilidade, o funcionamento ou a operação de qualquer ativo crítico da infraestrutura.
Alto	<p>Erro gerador de uma grave perda de funcionalidade (de administração ou operação) em qualquer uma das ferramentas da solução. Não está disponível nenhuma alternativa ou solução de contorno, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro ao distribuir um pacote de <i>software</i> para um grupo de computadores. • Grupo de agentes não respondem ao gerenciador da solução.
Médio	<p>O erro causa uma pequena perda do serviço em qualquer uma das ferramentas da solução. O impacto é uma inconveniência, que pode exigir uma alternativa ou uma solução de contorno para restaurar as funcionalidades. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro ao criar uma nova política de gerenciamento.
Baixo	<p>Um componente, uma funcionalidade ou um recurso não crítico do <i>software</i> não está funcionando corretamente, sendo de baixo impacto ao ambiente operacional e de diminuta abrangência. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro em um agente específico.

- 5.6. Os tempos de resolução correspondem ao tempo decorrido entre a abertura e o fechamento do chamado para a solução do problema.

BNDES

- 5.7. O estabelecimento do instante de resolução do problema é definido pelo BNDES após análise do relatório do técnico da Contratada que realizar a intervenção no ambiente.
- 5.8. Entende-se como resolução do erro, a correção do sintoma ou a implementação de solução de contorno para o retorno da operação da solução à sua normalidade.
- 5.9. Entende-se como resolução do problema a correção definitiva do erro apresentado.
- 5.10. Uma vez que os serviços de suporte técnico serão prestados em regime ininterrupto, os tempos de solução serão computados normalmente, mesmo fora do horário comercial (compreendido entre 9h e 18h) e em fins de semana e feriados.
- 5.11. Não serão considerados os tempos das paradas programadas, isto é, paradas previamente acordadas com o BNDES com antecedência mínima de 24 horas, bem como os períodos abonados pelo BNDES, em razão da ocorrência de interrupções ou degradações no funcionamento dos equipamentos oriundas de manutenções realizadas pelo BNDES em seu ambiente computacional.
- 5.12. Na hipótese de a Contratada deixar de garantir os níveis para o serviço de atualização e suporte técnico previsto no item 5.3, por problemas alheios ao BNDES, ficará sujeita à aplicação de desconto de 1% (um por cento), para cada hora de atraso, na fatura mensal do serviço de atualização e suporte técnico, calculado sobre o valor da mesma.
- 5.13. Em caso de frações de hora, o desconto estabelecido no item 5.12 será calculado proporcionalmente.
- 5.14. Os tempos para início de atendimento e, conseqüentemente, seus descontos serão aplicados de forma independente para cada um dos chamados, ainda que ocorram em intervalos de tempo concomitantes.
- 5.15. Os descontos serão efetuados na fatura mensal correspondente à competência imediatamente posterior àquela da ocorrência de violação dos níveis de serviço, à exceção da última cobrança, quando o desconto deverá ser aplicado à fatura do mês de ocorrência.
- 5.16. Os descontos efetuados na fatura mensal do serviço serão limitados em 30% (trinta por cento) do valor da fatura. Na hipótese

de a soma dos ajustes de pagamento exceder esse limite, além da aplicação de desconto de 30% (trinta por cento), a Contratada estará sujeita às penalidades previstas no item 7.

6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 6.1. Pelas licenças de *software* e pelos serviços de instalação, treinamento, atualização e suporte técnico, o BNDES pagará à Contratada, incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais, previdenciárias e encargos trabalhistas, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução do contrato, o valor total do Contrato da seguinte forma:
- 6.1.1. O pagamento referente a cada serviço de treinamento será efetuado mediante a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo de Treinamento pela Comissão de Recebimento, conforme exposto no subitem 2.21.15.
 - 6.1.2. O pagamento referente às licenças de *software e instalação* será efetuado em parcela única paga à Contratada após a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo **da Solução** pela Comissão de Recebimento.
 - 6.1.3. O pagamento referente ao serviço de atualização e suporte técnico será efetuado em parcelas mensais, no mês subsequente à prestação do serviço. O início da efetiva prestação do serviço e, portanto, do seu pagamento, ocorrerá somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução.
 - 6.1.3.1. A data base para o pagamento das faturas mensais será definida pelo BNDES após a assinatura do Contrato, sendo o valor do primeiro e último mês de prestação do serviço de suporte técnico cobrado proporcionalmente ao tempo utilizado para o serviço;
 - 6.2. O pagamento referente ao serviço de tutoria será realizado após o fechamento de cada Ordem de Serviço (OS), e eventualmente, a critério do BNDES, conforme as condições estabelecidas no item 2.25.14, sendo observadas as condições estabelecidas no item 2.25.11 e o limite de horas definido no item 2.25.1.
 - 6.3. O pagamento referente ao serviço de criação e distribuição de pacotes no portal de autosserviço será realizado após o fechamento de cada Ordem de Serviço (OS), e eventualmente, a critério do BNDES, conforme as condições estabelecidas no item 2.24.10 e os limites de pacotes definidos no item 2.24.1.

- 6.4. Para toda efetivação de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar no mínimo 2 (duas) vias do documento fiscal, quando emitido em papel, ao Protocolo do Edifício de Serviços do BNDES no Rio de Janeiro — EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile nº 100, Térreo, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20031-917, no período compreendido entre 10:00 e 18:00 horas, ou encaminhar o documento fiscal, quando emitido eletronicamente, à caixa de e-mail nfe@bndes.gov.br, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis contados da data de seu vencimento para ambas as formas, devendo ser indicado o número do contrato.
- 6.5. As faturas serão analisadas pelo Gestor do respectivo contrato ou por membros da Equipe Técnica do BNDES, sob sua supervisão, cabendo à Contratada, caso sejam encontradas divergências, emitir novas faturas com o valor correto ou comprovar a correção dos valores contestados pelo BNDES.
- 6.6. No caso de faturas que cheguem ao BNDES vencidas ou com prazo de pagamento inferior a 10 (dez) dias úteis, ou ainda as em que, nos casos de serem contestadas pelo BNDES, seja comprovada a correção dos valores, será facultado à Contratada emitir novo documento de cobrança com nova data para pagamento, respeitando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data do recebimento pelo BNDES e a nova data de pagamento ou, alternativamente, emitir documento que prorrogue a data de pagamento da fatura enviada.
- 6.7. O BNDES poderá deduzir da fatura mensal os valores correspondentes aos descontos e pagamentos de penalidades eventualmente devidos pela Contratada, nos termos, respectivamente, dos itens 5 e 7 deste Anexo.

7. PENALIDADES

- 7.1. Em caso de descumprimento parcial ou total do Contrato, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação do BNDES, sem prejuízo da aplicação do disposto nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/93:
- 7.1.1. Advertência;
- 7.1.2. Na hipótese da Contratada deixar de garantir o nível de serviço previsto no item 5.3 e sendo ultrapassado o limite de ajuste de pagamento estabelecido no item 5.16, será aplicada multa sobre o valor da respectiva fatura mensal, referente ao serviço de atualização e suporte técnico do Contrato, de até 0,07% (sete

centésimos por cento) por hora excedente, limitado a 10% (dez por cento) do valor global do respectivo Contrato;

- 7.1.3. Multa de até 10% (dez por cento), apurada de acordo com a gravidade da infração, incidindo sobre o valor global do Contrato, em razão do descumprimento de outras obrigações contratuais não expressamente protegidas por itens deste capítulo;
- 7.1.4. Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) por dia corrido de atraso incidente sobre o valor global do respectivo Contrato e limitado a 10% (dez por cento) do valor global do respectivo Contrato caso deixar de cumprir o prazo estabelecido no item 3.1;
- 7.1.5. Multa de 1% (um por cento), para cada dia de atraso, calculado sobre o valor do respectivo módulo de treinamento, na hipótese da Contratada deixar de respeitar o prazo definido no item 2.21.5, 2.21.6 ou 2.21.9.1, por problemas alheios ao BNDES;
- 7.1.6. Multa de 1% (um por cento), para cada dia de atraso, calculado sobre o valor da prestação de serviço de instalação da solução, limitado a 10% (dez por cento) do valor global do respectivo Contrato, na hipótese da Contratada deixar de respeitar o prazo definido no item 2.22.1, 2.22.3.3 ou 2.22.14, por problemas alheios ao BNDES;
- 7.1.7. Multa de 1% (um por cento), para cada dia de atraso, calculado sobre o valor mensal do serviço de atualização e suporte técnico, limitado a 10% (dez por cento) do valor global do respectivo Contrato, na hipótese de a Contratada deixar de respeitar o prazo definido no item 2.23.3.8.1, por problemas alheios ao BNDES;
- 7.1.8. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BNDES, pelo prazo previsto na legislação, apurado em razão da natureza e da gravidade da infração cometida;
- 7.1.9. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, de acordo com o inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/93.
- 7.2. O total das multas aplicadas não poderá exceder o montante de 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato durante a vigência contratual.
- 7.3. Em qualquer hipótese de aplicação de penalidades serão assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

7.4. A aplicação das sanções previstas não impede a rescisão unilateral do Contrato pelo BNDES, nas hipóteses legalmente previstas e conforme estabelecido no mesmo.

7.5. A Contratada deverá respeitar o prazo definido no item 3.1, ficando sujeita à aplicação das seguintes penalidades em caso de descumprimento:

8. DAS MACRO ATIVIDADES

8.1. A grade abaixo visa facilitar a compreensão das macro atividades e os tempos a serem observados.

	Assunto	Item a ser observado	Tempo
Amostra	Preparação da amostra	Conclusão etapa de lances	20 dias úteis
	Convocação para amostra	4.9	5 dias úteis
	Apresentação Termo de confidencialidade da amostra	4.5	Apresentar antes da preparação da amostra
	Sessão pública de Amostra	4.10	3 dias úteis
	Resultado dos testes da Amostra	4.17	5 dias úteis
Entrega	Entrega do software	3.1	10 dias úteis
	Emissão do Termo de Recebimento Provisório - TRP	3.7	----
	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução - TRD	2.2.20	----
Treinamento	Treinamento Módulo1	2.21.5	10 dias úteis
	Treinamento Módulo2	2.21.6	15 dias úteis
	Avaliação material didático e professor	2.21.9	10 dias úteis
	Solicitação de ajuste do material didático	2.21.9.1	5 dias úteis
	BNDES disponibilizar recursos treinamento	2.21.12	3 dias úteis ANTES
	Emissão do Termo de Recebimento de Treinamento - Módulo 1	2.21.15	----
	Emissão do Termo de Recebimento de Treinamento - Módulo 2	2.21.15	----
Instalação	Instalação da solução	2.22.1	10 dias úteis
	Instalação dos agentes	2.22.3.3	20 dias úteis
	Conclusão da instalação	2.22.14	45 dias úteis
Mídia	Fornecimento da mídia de instalação da solução	2.23.3.8.1	20 dias úteis

Suporte Técnico	Início da prestação do serviço de atualização e suporte técnico	2.23.6	60 meses
-----------------	---	--------	----------

9. PRAZO DE VIGÊNCIA DO(S) CONTRATO(S) DECORRENTE(S)

9.1. Encerrada a vigência do Contrato, o BNDES continuará a ter as licenças de uso por tempo indeterminado, na última versão disponível quando do término do Contrato do serviço de atualização e suporte técnico.

9.2. A vigência do Contrato será composta conforme descrito abaixo:

9.2.1. Até 06 (seis) meses, contado a partir da solicitação do BNDES, no que concerne à entrega dos *softwares* e aos serviços de *treinamento* e instalação da solução, encerrando-se com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da solução;

9.2.2. Até 30 (trinta) meses, contados a partir da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, para a prestação dos serviços de tutoria;

9.2.3. Até 30 (trinta) meses, contados a partir da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, para a prestação dos serviços de criação e distribuição de pacotes; e

9.2.4. 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, para a prestação dos serviços de atualização e suporte técnico.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

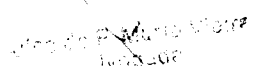
10.1. Manter durante a vigência do Contrato todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelo BNDES;

10.2. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o BNDES;

10.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;

- 10.4. Reparar todos os danos e prejuízos causados ao BNDES, decorrentes de sua culpa ou dolo, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato;
- 10.5. Pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o BNDES, a qualquer momento, exigir da CONTRATADA a comprovação de sua regularidade;
- 10.6. Providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, comprovando ao BNDES, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se a CONTRATADA, quando optante do SIMPLES:
- 10.6.1. Extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
- 10.6.2. Enquadrar-se em alguma das exceções previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006;
- 10.7. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato;
- 10.8. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pelo BNDES para a adequada execução do Contrato;
- 10.9. Designar 1 (um) preposto como responsável pelo Contrato firmado com o BNDES, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor da CONTRATADA, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento;
- 10.10. Impedir a participação, direta ou indireta, de empregado ou dirigente do Sistema BNDES (BNDES e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato;
- 10.11. Observar o Código de Ética do Sistema BNDES vigente ao tempo da contratação, o qual deverá ser consultado por intermédio do sítio eletrônico www.bndes.gov.br ou requisitado ao Gestor do Contrato, assegurando-se de que seus representantes legais e que todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios nele constantes;
- 10.12. Adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição;
- 10.13. Garantir que o objeto do Contrato não infringe quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade-secrets, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de

A

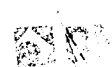


advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face do BNDES, por acusação da espécie, podendo a CONTRATADA ser instada a intervir no processo ;

- 10.14. Responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança das dependências do BNDES por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo BNDES; e
- 10.15. Devolver recursos disponibilizados pelo BNDES, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência do CONTRATO.
- 10.16. Cumprir as disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados, ficando ainda responsável, além de outras obrigações estipuladas no(s) Contrato(s) e nestas Especificações Técnicas;
- 10.17. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
- 10.18. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa em relação ao objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas na prestação dos serviços;
- 10.19. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da Administração, no que diz respeito às necessidades do BNDES;
- 10.20. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo BNDES;
- 10.21. Manter sigilo relativamente ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais, não tornadas públicas pelo BNDES, de que venha a ter conhecimento em virtude da contratação, bem como a respeito da execução e resultados obtidos na prestação de serviços, inclusive após o término do prazo de vigência do(s) Contrato(s), sendo vedada a divulgação dos referidos resultados a terceiros em geral, e em especial a quaisquer meios de comunicação públicos e/ou privados;
- 10.22. Cumprir, durante a execução do(s) Contrato(s), as leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que entrarem em vigor, sendo a

única responsável pelas infrações cometidas, convencionando-se, desde já, que o BNDES poderá descontar de qualquer crédito da Contratada a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza que venha efetuar por imposição legal.

- 10.23. Manter durante a vigência do(s) Contrato(s) decorrente(s) todas as condições exigidas na ocasião da assinatura **do contrato**, comprovando, sempre que solicitado pelo BNDES, a regularidade perante a Receita Federal, o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF - FGTS), a Seguridade Social (CND-INSS), a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e o atendimento às demais exigências contratuais.
- 10.24. Garantir a autenticidade das licenças adquiridas sabendo que estará exposta a todas as sanções cíveis e criminais decorrentes dos atos de violação de direitos autorais e pirataria de *software*.
- 10.25. Indicar seus dados de endereço, telefone, fax e e-mail, mantendo-os atualizados perante o BNDES durante toda a vigência do(s) Contrato(s).
- 10.26. Assegurar que a cada solicitação do BNDES para fornecimento do objeto haja disponibilidade do quantitativo total necessário para atender à demanda da contratação.
- 10.27. Apresentar, até a data de assinatura do Contrato, os Termos de Confidencialidade, cuja minuta é apresentada no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, assinado pelos profissionais integrantes da equipe da Contratada.
- 10.28. Informar, em até 10 (dez) dias úteis após a convocação do BNDES, o número de telefone com tarifação reversa (tipo 0800) para abertura de chamados referentes ao suporte técnico.
- 10.29. A contratada obriga-se, ao final da vigência do contrato, a descartar de forma definitiva, ou seja, de forma a impedir a sua recuperação total ou parcial posteriormente, toda informação do BNDES gerada, mantida, recebida, manipulada ou produzida durante a execução do contrato que a contratada esteja custodiando.
- 10.30. O acesso às informações do BNDES às quais a contratada venha a ter contato deve ser permitido somente aos profissionais expressamente designados para a execução dos serviços contratados, não sendo permitido, portanto, o acesso de pessoas externas à empresa contratada ou mesmo de profissionais da contratada não designados para a prestação do serviço contratado ou que ainda não tenham assinado o devido Termo de Confidencialidade.



Attestado de Recebimento

10.31. Cumprir e obedecer as diretrizes da Política Corporativa de Segurança da Informação estabelecidas pelo BNDES.

11. PROPOSTA DE PREÇOS

11.1. A proponente deverá cotar, em valores unitários e globais, na forma da Planilha de Preços contida no item 16, os valores referentes ao fornecimento dos itens de *software* e serviços correlatos, componentes do objeto da contratação, de acordo com as exigências deste documento e seus Anexos.

11.2. Os preços deverão ser preenchidos conforme o respectivo modelo da planilha constante no item 16, cabendo à equipe do BNDES responsável pela análise técnica das propostas a validação dos resultados dos cálculos apresentados pela proponente.

11.3. As descrições constantes na Planilha de Preços estão apresentadas sob forma resumida, sendo obrigatória, portanto, a consulta ao descritivo contido nesta Especificação Técnica, para a correta elaboração da proposta.

11.4. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, impostos, taxas e quaisquer outros tributos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, etc.

11.5. A Proposta de Preço deverá ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em Reais (R\$).

11.6. A Proposta de Preço deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de entrega ao BNDES.

11.7. A Licitante deverá informar, em sua Proposta de Preço, no campo "Estabelecimentos vinculados à execução contratual (matriz/filial)", o(s) estabelecimento(s) responsável(is) pela execução contratual.

11.7.1. Caso pretenda executar o objeto licitado de forma fracionada por mais de um estabelecimento, matriz e/ou filial(is), a Licitante deverá comprovar a sua habilitação bem como a dos estabelecimentos vinculados à execução contratual.

12. DOCUMENTOS PARA ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

12.1. O(s) licitante(s) melhor(es) classificado(s) na etapa de lances deverá(ão) apresentar Planilha de preços, conforme modelo constante do item 16.

12.1.2 O proponente deverá cotar, em valores unitários, totais e global, na forma da planilha contida no item 16 deste Anexo, os valores referentes ao fornecimento das licenças de *software*, instalação, treinamento, criação de pacotes, distribuição de pacotes, tutoria e aos serviços de atualização e suporte técnico, de acordo com as exigências deste documento e seus Anexos.

12.1.3 Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, impostos, taxas e quaisquer outros tributos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes à prestação dos serviços.

12.1.4 A Proposta de Preço deverá ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em Reais (R\$).

12.2 Declaração do(s) próprio(s) Licitante(s) de que pertence(m) ao quadro de parceiros ou distribuidores do fabricante para fornecimento das licenças e prestação do serviço de atualização e suporte técnico correlato, caso o(s) licitante(s) melhor(es) classificado(s) na etapa de lances não seja(m) o próprio fabricante. Caso o BNDES julgue necessário, poderá proceder diligência à fabricante ou consulta ao seu site visando a comprovação de que o(s) licitante(s) está(ao) autorizado(s) a revender as licenças e prestar o serviço.

12.3 Termo de Aceitação da solução proposta pela Equipe Técnica após a realização da fase de testes.

13 CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

13.1 O licitante declarado vencedor deverá apresentar:



Alice de S. Moura Vieira
Advogada

- 13.1.1. em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação pelo BNDES, o Termo de Confidencialidade assinado pelo representante legal da sociedade.
- 13.1.2. em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação, a garantia de execução contratual, nos termos do item 15.

14 REAJUSTE

- 14.1 O contrato poderá ser reajustado anualmente, no que tange aos serviços de atualização e suporte técnico, tutoria, criação de pacotes e distribuição de pacotes, como forma de compensação dos efeitos das variações dos custos, decorridos 12 (doze) meses a contar da data da apresentação da proposta, de acordo com o art. 3º da Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, ou a contar do fato gerador anterior.
- 14.2 O reajuste do preço decorrerá da aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo, na forma prevista no Contrato.

15 GARANTIA CONTRATUAL

- 15.1 O licitante vencedor deverá prestar garantia contratual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do Contrato, na modalidade que vier a escolher, dentre as previstas no §1º do artigo 56, da Lei nº 8.666/1993.
- 15.2 Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, será restituído à Contratada o valor parcial da garantia contratual correspondente à soma das parcelas do licenciamento da solução, treinamento módulo 1, treinamento módulo 2 e instalação.

16 VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

- 16.1 Os valores unitários de cada parte do objeto listados na tabela abaixo serão considerados máximos admitidos na licitação.

Objeto	Valor unitário Estimado (R\$)	Quant.	Valor Estimado (R\$)
Licenciamento da solução	176,70	5.210 estações de trabalho	920.607,00

Serviço mensal de atualização e suporte técnico	6,46	5.210 estações de trabalho x 60 meses	2.019.396,00
Treinamento Módulo 1	10.181,67	1	10.181,67
Treinamento Módulo 2	31.500,00	1	31.500,00
Instalação	94.931,24	1	94.931,24
Tutoria	213,35	616 horas	131.423,60
Criação de pacotes	676,41	200 pacotes	135.282,00
Disponibilização de pacotes	193,53	320 pacotes	61.929,60
Valor Global			3.405.251,11

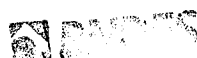
17 SUBCONTRATAÇÃO

17.1 É admitida a subcontratação da parcela do objeto do Contrato referente a serviços de treinamento constantes do item 2.21 deste Termo de Referência, condicionada à aquiescência prévia do BNDES, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal operação.

17.2 Caso a CONTRATADA opte por subcontratar o objeto do Contrato, permanecerá como responsável perante o BNDES pela adequada execução do ajuste, sujeitando-se, inclusive, às penalidades previstas neste Projeto Básico, na hipótese de não cumprir as obrigações pactuadas, ainda que por culpa da SUBCONTRATADA.


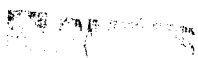
17.3 A CONTRATADA deverar diligenciar a escolha de SUBCONTRATADA que viabilize o cumprimento das exigências estipuladas no Contrato e respectivos anexos, devendo substituir imediatamente a SUBCONTRATADA que, de qualquer forma, impeça, dificulte ou prejudique a prestação dos serviços.

17.4 Aceita, pelo BNDES, a subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar os Termos de Confidencialidade, conforme modelos fornecidos pelo BNDES, assinados pelo representante legal e pelos profissionais da SUBCONTRATADA envolvidos na execução do serviço subcontratado.



Alise do C. Maria Vieira
Advogada

CONTRATO OCS Nº 172/2016
ANEXO II - PROPOSTA

Alcides F. de M. Silva
Diretor



**PREGÃO ELETRÔNICO AA Nº 51/2015 - BNDES
ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA**

PREGÃO ELETRÔNICO AA Nº 51/2015 – BNDES

Senhor Pregoeiro,

LICITANTE: 4Deal Solutions Tecnologia em Informática Ltda

CNPJ: 21.425.192/0001-58

ENDEREÇO: Rua. Borges de Figueiredo, 303 – 4º andar – São Paulo / SP – 03110-010 – Mooca

TELEFONE: (11) 3586 - 8237 **FAX:** (11_) 3586-8237

E-MAIL: alexandre.olivera@4deal-solutions.com.br

REPRESENTANTE LEGAL: Alexandre Oliveira da Silva

NACIONALIDADE: Brasileiro **ESTADO CIVIL:** Casado

PROFISSÃO: Diretor Comercial **FUNÇÃO NA SOCIEDADE:** Sócio Administrador

RG: 34.608.850-1 **CPF:** 284.340.178-06

ESTABELECIMENTOS VINCULADOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL (MATRIZ/FILIAL):

RAZÃO SOCIAL: CNPJ:

ENDEREÇO:

RAZÃO SOCIAL: CNPJ:

ENDEREÇO:

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: Aquisição de solução de gestão de estações de trabalho que permita gerenciar hardware e software das estações de trabalho em conjunto com os serviços treinamento, instalação na infraestrutura do BNDES, atualização, suporte técnico, tutoria, criação e distribuição de pacotes no portal de autosserviços, incluindo licenças perpétuas dos produtos, conforme as especificações deste Edital e de seus anexos.

Item	A1) Quantidade	C1) Preço Total do Fornecimento
Licenciamento da Solução	5210	R\$ 920.343,40

	A2) Quantidade	B2) Preço Unitário Mensal	C2) Preço Total de Fornecimento
Serviço mensal de Atualização e suporte Técnico	5210	R\$ 6,08	R\$ 1.900.608,00

4Deal Solutions Tecnologia em Informática LTDA

Rua. Borges de Figueiredo, 303 - São Paulo – SP – 03110-010 - Fone 55 - 11 3586 8237

www.4deal-solutions.com.br

Assinatura do Licitante
Alexandre Oliveira da Silva



	A3) Quantidade	C3) Preço Total do Fornecimento
Treinamento	Treinamento Módulo I 1	R\$ 10.165,00
Treinamento	Treinamento Módulo II 1	R\$ 31.386,67
Custo Total do Treinamento		C3 – R\$ 41.551,67

	A4) Instalação	C4) Preço Total do Fornecimento
Instalação	Instalação	R\$ 94.610,53

	A5) Tutoria	B5) Preço Unitário	C5) Preço Total de Fornecimento
Tutoria	616H	R\$ 212,21	R\$ 130.721,36

	A6) Criação de Pacotes de Software	B6) Preço Unitário	C6) Preço Total de Fornecimento
Criação de Pacotes	Até 200	R\$ 670,53	R\$ 134.106,00

Item	A7) Distribuição de Pacotes de Software no portal de autosserviços	B7) Preço Unitário	C7) Preço Total de Fornecimento
Distribuição de Pacotes	Até 320	R\$ 190,81	R\$ 61.059,20

Custo total da solução (Licenciamento+serviço de atualização e suporte+treinamento+instalação+tutoria+criação de pacotes+disponibilização de pacotes no portal de autosserviço)	R\$ 3.283.000,16 (Três Milhões Duzentos e Oitenta e Três Mil Reais e Dezesseis Centavos)
---	--



O Licitante **4Deal Solutions Tecnologia em Informática Ltda**, declara ter ciência e aceitar todas as exigências do Edital do Pregão Eletrônico em referência, bem como todas as condições de execução do objeto licitado, propondo sua execução pelo valor global de **R\$ 3.283.000,16 (Três Milhões Duzentos e Oitenta e Três Mil Reais e Dezesseis Centavos)**, observados os valores unitários cotados na planilha acima.

Declara, outrossim, que o valor proposto inclui todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto licitado.

Por fim, o Licitante **4Deal Solutions Tecnologia em Informática Ltda** informa que a validade da presente Proposta é de **60 (sessenta) dias**.

São Paulo, 03 de Fevereiro de 2016

Alexandre Oliveira da Silva
CPF: 284.340.178-06

4Deal Solutions Tecnologia em Informática LTDA
CNPJ: 21.425.192/0001-58

ANEXO 01 P. 001/001
Advogada

CONTRATO OCS Nº 172/2016
ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS

Carlos Katsumi Hamatsu, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 172/2016 - SRM 440001895, celebrado em 19/04/16), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado por sociedade que preste serviço às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

51113

2016/04/19

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 172/2016.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 172/2016, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

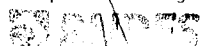

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 172/2016, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade destas, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** adotará todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.



CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação da prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 172/2016, e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, 16 de Julho de 2016.

Profissionais da Equipe:

Nome: Rodrigo Queiroz Pereira Cargo/Função: Analista de TI
Exp Londosky

CPF: 292.307.158-58 Telefone: 11 3586 8237 E-mail:

rodrigo.queiroz@8deol-solutions.com.br

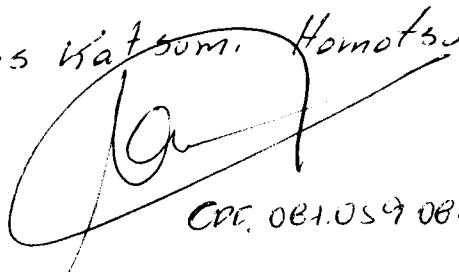
Documento de Identidade (número, data, emissor):

19.513.396-1

SSP

Responsável do Projeto

Carlos Watson Hornos


CPF: 081.059.088-09

5107

10/07/2016