

# Estudo Técnico Preliminar - 33/2022

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 50500.071499/2022-91

## 2. Descrição da necessidade

A Agência Nacional de Transporte Terrestres (ANTT) é uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério da Infraestrutura (MInfra), que tem como finalidade principal regular, supervisionar e fiscalizar as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes terrestres, exercidas por terceiros, visando garantir a movimentação de pessoas e bens, harmonizar os interesses dos usuários com os das empresas concessionárias, permissionárias, autorizadas e arrendatárias, e de entidades delegadas, preservando o interesse público, bem como arbitrar conflitos de interesses e impedir situações que configurem competição imperfeita ou infração contra a ordem econômica.

Para alcançar a missão institucional, a ANTT conta em média com 2.100 (dois mil) usuários de TI, conforme levantamento realizado no Active Directory da Agência, distribuídos por aproximadamente 90 (noventa) unidades em todos os Estados da Federação e no Distrito Federal. O ambiente computacional da Agência possui por volta de 4.300 (quatro mil e trezentos) ativos de informática, incluindo estações de trabalho, notebooks, impressoras, servidores, switches de rede, storage, firewall, wi-fi access points, sistemas de backup e outros. Dessa forma, com vistas a apoiar as atividades dos usuários de TIC, faz-se necessária a contratação dos serviços que cooperam para a operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT.

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da necessidade que consta no Documento de Oficialização de Demanda - DOD (sei nº 11638359), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o processo de contratação.

O mapa estratégico da ANTT 2020-2030, tem como um de seus objetivos estratégicos *“aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas”*, de modo que permita à área de tecnologia da informação e comunicação da ANTT atender às demandas resultantes da necessidade de alinhamento das ações de tecnologia com o planejamento estratégico institucional.

A continuidade dos negócios e da prestação de serviços à sociedade pela ANTT depende diretamente da garantia de atualização de versões e serviços correlatos, garantindo o aumento da segurança em acessos remotos e no ambiente computacional, de forma a contribuir para a proteção dos dados e a agilidade dos serviços prestados no ambiente tecnológico da Agência. Nesse sentido, faz-se necessário uma nova solução de gerenciamento de acesso lógico privilegiado com vistas ao atendimento das demandas de infraestrutura dos mais de 2 mil usuários dos serviços oferecidos pela Agência.

A contratação pretendida encontra-se prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT, PDTIC 2021-2024 e encontra-se alinhada aos objetivos estratégicos definidos pelo Mapa Estratégico da ANTT 2020 – 2030 e no Plano Anual de Contratação – PAC, conforme tabela abaixo:

Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional - PEI			
Planejamento Estratégico ANTT - 2020-2030			
ID	Objetivo Estratégico		
PR2	aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas		
Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC			
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2021-2024			
ID	NECESSIDADE		
N3	Garantir disponibilidade de dados e informações estratégicas		
N10	Aperfeiçoar os mecanismos e ambientes para assegurar alta disponibilidade e evolução tecnológica		
N11	Aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários dos recursos de tecnologia		
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
-	<ul style="list-style-type: none"><li>Executar os serviços de manutenção, suporte técnico, atualização de versão e operação assistida à Solução de Governança de Dados Corporativos, atualmente em uso na ANTT.</li></ul>	-	Ampliar a disponibilização de modelos multidimensionais
-	<ul style="list-style-type: none"><li>Garantir a boa execução dos contratos de prestação de serviços de infraestrutura, com gestão e fiscalização tempestiva.</li></ul>	-	Garantir a disponibilidade das aplicações
-	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestão e fiscalização da execução das atividades previstas no contrato de suporte de infraestrutura dentro dos padrões de qualidade esperados.</li></ul>	-	Garantir pesquisa de satisfação das requisições concluídas com nível mínimo de qualidade de 90% de excelência (Ótimo, Bom) no quantitativo total de chamados avaliados
Alinhamento ao Plano Anual de Contratações - PAC			
Item no PAC		Descrição	Aprovação
<ul style="list-style-type: none"><li>3.51</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Serviço de cofre de senhas e dados.</li></ul>	Aprovado na Revisão do Planejamento Anual de Contratações - PAC 2022, nos termos da Deliberação nº 171, de 10 de maio de 2022.
Alinhamento à Estratégia de Governo Digital			
Decreto nº 10.332/2020:			
Objetivo 11: Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica			
Iniciativa 11.1. Garantir, no mínimo, noventa e nove por cento de disponibilidade das plataformas compartilhadas de governo digital, até 2022.			
Iniciativa 11.2. Monitorar, no mínimo, oitenta por cento dos riscos de segurança cibernética nas plataformas compartilhadas de governo digital.			
Integração à Plataforma de Cidadania Digital			
Não se aplica.			

Cabe registrar nesse Estudo Técnico algumas premissas necessárias e específicas do objeto que devem ser observadas dentro dos objetivos da contratação:

Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/GSIPR, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à Segurança da Informação (SI) para o tratamento da informação em ambiente de Computação em Nuvem, nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

Resolução nº 5854 de 10 de setembro de 2019, que aprovou a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) da ANTT.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência de Infraestrutura Tecnológica	Victor Hugo Gouveia de Lucena Lima

### 4. Necessidades de Negócio

Seguindo as premissas acima, alinhadas com as necessidades da Agência, essa contratação tem como objetivo atender as seguintes necessidades de negócio:

- Manter os Serviços de TI sempre disponíveis para seus usuários;
- Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários da ANTT, possibilitando o pleno desenvolvimento de suas atividades;
- Adequado monitoramento e suporte destinados ao ambiente tecnológico da ANTT, buscando prevenir e corrigir falhas para garantir a integridade das informações e a estrutura desse ambiente de proteção.

Os impactos negativos decorrentes da não efetivação da presente contratação são:

- a) Interrupção na prestação dos serviços, acarretando perdas irreparáveis à administração e a própria população envolvida com a missão da ANTT.
- b) Indisponibilidade no atendimento ao usuário, sistemas, aplicações, serviços, integrações e portais da ANTT.
- c) Interrupção da sustentação, construção, implantação ou uso da solução de TI.
- d) Impossibilidade de execução dos serviços essenciais da Agência.

## 5. Necessidades Tecnológicas

Atualmente, a ANTT não possui, uma solução de Gerenciamento Lógico Privilegiado, disso advém a necessidade de contratação dessa solução objeto desse Estudo Técnico Preliminar - ETP, de forma a contemplar garantia de atualização de versões e serviços correlatos, conferindo à ANTT uma melhoria significativa da segurança e do controle de acesso à informação sob responsabilidade, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

O gerenciamento de acesso lógico privilegiado é uma necessidade urgente da ANTT e essa necessidade se justifica também com base no fato de que essa adoção elevará a disponibilidade dos serviços técnicos promovendo um melhor atendimento a todos os usuários, independente dos locais físicos no qual se encontrem. Ademais, todos os acessos remotos passarão a ser auditados, possibilitando que todas as ações realizadas possam ser consultadas até mesmo pelo usuário final que poderá receber o atendimento em qualquer localização nacional, incluindo a possibilidade de acesso para atendimento a dispositivos móveis como smartphones.

De acordo com o último levantamento realizado, atualmente, a ANTT possui um total de 3.540 (três mil quinhentos e quarenta) dispositivos, sendo aproximadamente 2.500 estações de trabalho, 800 servidores físicos e virtuais e 240 dispositivos de rede. O atendimento a toda essa estrutura é realizada de três maneiras: por telefone, presencialmente ou virtualmente. Quando realizado de maneira remota, esse atendimento ocorre sem uma conexão segura ou criptografada e sem a geração de uma trilha de auditoria para averiguação futura das ações dos técnicos internos e/ou terceirizados externos, dentro do ambiente computacional da Agência, porque não há um mecanismo lógico que gerencie de forma efetiva e segura todos os acessos remotos. Por meio da aquisição pretendida, visa-se otimizar a utilização dos recursos humanos disponíveis, pois não haverá a necessidade de locomoção até o espaço físico destino e cada atendente poderá atender vários chamados ao mesmo tempo utilizando a nova opção tecnológica.

Além disso, será possível implementar uma comunicação mais eficiente e segura entre os técnicos e os usuários finais, elevando o nível de disponibilidade, integridade e confiabilidade das informações custodiadas pela ANTT, criando regras de segurança e rastreabilidade das conexões de acesso remoto. A solução descrita constitui tecnologia de gerenciamento de acesso lógico privilegiado amplamente necessária para a ANTT. A não adoção, impactará fortemente no controle e auditoria do uso de credenciais privilegiadas por meio dos acessos remotos realizados e na proteção das informações e no aumento da segurança e agilidade nos serviços prestados ao cidadão por meio de suas políticas públicas. Por outro lado, uma vez adotada essa tecnologia haverá significativa elevação da disponibilidade dos técnicos promovendo um melhor atendimento a todos os usuários, independente dos locais físicos no qual se encontrem. Ademais, todos os acessos lógicos remotos passarão a ser auditados.

No que tange à adoção de uma tecnologia de gerenciamento de acesso lógico privilegiado, a ANTT objetiva contratar uma solução que seja baseada em software e se adapte ao ambiente atual já em produção, aproveitando todo o investimento já realizado em hardware, racks, sala cofre, sistemas de virtualização, cofre de senhas, políticas e softwares de backup e segurança, dentre outros, possibilitando a expansão de capacidade por meio da infraestrutura já existe, não sendo necessário qualquer custo adicional com gerenciamento e manutenção de hardware.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

O detalhamento técnico da solução encontra-se descrito no APÊNDICE “A”, deste Estudo Técnico.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Para o correto dimensionamento da quantidade de bens e serviços a serem contratados, a equipe de planejamento da contratação levantou o volume de dispositivos da Agência, conforme descrito acima no item 1.12.

Os acessos remotos para suporte aos usuários do ambiente da ANTT requerem hoje no máximo 10 (dez) conexões simultâneas dos usuários atendentes terceirizados e internos, a demanda para acesso ao ambiente de produção da ANTT, será de no máximo 3.500 (três mil e quinhentos) dispositivos conectados de forma remota simultaneamente ao ambiente da ANTT.

Face ao exposto a estimativa da demanda, deverá observar os itens e quantitativos da tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
1	Subscrição anual da solução para ATENDENTE, com garantia de atualização de versões – para suporte remoto de até 10 usuários.	Usuários	1
2	Subscrição anual da solução para DISPOSITIVO, com garantia de atualização de versões – para acesso ao ambiente de produção para até 3.500 dispositivos.	Dispositivos	1
3	Serviço de suporte técnico com operação assistida.	Serviço Mensal	12
4	Treinamento (Turma de 5 alunos)	Turma	1

## 8. Levantamento de soluções

O levantamento de soluções de acesso lógico privilegiado foi com base no estudo das principais ferramentas do segmento observando o Quadrante Mágico da Gartner, de forma a mapear os principais players do mercado com soluções que possam atender aos requerimentos tecnológicos da Agência.



A tabela a seguir apresenta o levantamento de possíveis soluções:

Solução	Descrição
Solução A - Desenvolvimento próprio da solução	Desenvolvimento próprio, na Agência, através de contratos com empresas especializadas na prestação do serviço de desenvolvimento de sistemas e portais, para o atendimento das necessidades
Solução B - Solução de Software Livre	Utilização de solução de Software Livre que atenda a todos os requisitos da solução
Solução C - Contratação de nova solução	Contratação de solução (software proprietário) com licenciamento pago por subscrição/aluguel.

## 9. Análise comparativa de soluções

### Solução A - Desenvolvimento próprio da solução

Essa alternativa é caracterizada pelo desenvolvimento próprio dessa solução na Agência, por meio de contratos com empresas especializadas na prestação do serviço de desenvolvimento de sistemas e portais, para o atendimento das necessidades. No entanto, analisando-se a relação custo-benefício, percebe-se que uma solução com essas características seria altamente custosa /onerosa para ser desenvolvida internamente por meio do contrato de Fábrica de Software vigente.

Relacionado à possibilidade de desenvolvimento da solução com a utilização da fábrica de software contratada pela Agência, a não utilização dessa solução é justificada ainda pelo fato de que o Ministério da Economia, traz orientações pela publicação do manual "*Boas práticas, vedações e orientações para contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software (Fábrica de Software)*", disponível em desenvolvimento e manutenção de software, o seguinte:

1. Antes de decidir pela contratação de serviço de desenvolvimento de software ou pela abertura de projetos de desenvolvimento de software, a Equipe de Planejamento da Contratação ou a Equipe de Gestão de Projetos do órgão deve realizar Estudo Técnico Preliminar, nos termos do disposto no art. 12 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 4, de 11 de setembro de 2014, e executar as seguintes atividades:

1.5. Analisar a viabilidade de contratação de software proprietário.

3.5. É vedada a utilização dos serviços contratados para o desenvolvimento de softwares de atividades-meio.

3.5.1. São considerados softwares de atividades-meio os que são utilizados para apoio de atividades de gestão ou administração operacional, como, por exemplo, softwares de recursos humanos, ponto eletrônico, portaria, biblioteca, gestão de patrimônio, controle de frotas, gestão eletrônica de documentos, e que não têm por objetivo o atendimento às áreas finalísticas para a consecução de políticas públicas ou programas temáticos.

3.5.2. Os softwares de atividades-meio devem ser adquiridos no mercado por meio de adoção de software público ou livre, contratação de software como serviço, ou software licenciado.

O desenvolvimento de uma solução para atender ao objetivo deste estudo está alinhada à vedação exposta no item 3.5 do manual. Diante do exposto, não é recomendado o desenvolvimento interno da solução. Além disso, importante destacar que o custo-benefício para desenvolvimento interno de uma solução deste tipo com todas as funcionalidades necessárias não seria viável técnica e economicamente.

Pelos motivos apresentados, este cenário não é recomendado para atender as necessidades da ANTT.

### Solução B - Solução de Software Livre

Foram encontradas algumas soluções de software livre, porém todas pouco aderentes ao que se deseja dessa contratação, são elas:

**a) AnyDesk - (<https://anydesk.com/pt/downloads/windows>):** Solução gratuita de acesso remoto para Windows não sendo necessário configuração, basta usar o endereço AnyDesk exibido no computador para iniciar a conexão.

- Pode usado gratuitamente, apenas para uso individual e avaliação.
- Não permite injeção de senhas de forma automática.
- Atende parte dos requisitos desejados, porém, encontramos apenas suporte na Alemanha.

**b) TeamViewer - (<https://www.teamviewer.com/pt-br/download/windows/>):** Solução gratuita de acesso remoto para Windows.

- Limitado gratuitamente a 1 dispositivos.
- Não permite a injeção de senhas de forma automática
- Não atende a grande maioria das necessidades, em especial em função de sua limitação a conexões simultâneas e quantidade máxima de dispositivos.

Existem outros softwares livres que poderiam atender parte dos requisitos levantados pelo requisitante da solução, mas não há uma ferramenta que atenda toda a necessidade ou grande parte dos requisitos.

Pelos motivos apresentados, este cenário não é recomendado para atender as necessidades da ANTT.

**Solução C - Contratação de solução (software proprietário) com licenciamento pago por subscrição/aluguel.**

De acordo com as necessidades levantadas e após realização de estudos, somente uma solução de software proprietário atenderá as necessidades da Agência.

Após consultas ao mercado de tecnologia por meio de solicitações de cotações tanto por subscrição quanto na modalidade perpétua, ficou evidente que no médio e longo prazo será mais viável a modalidade por subscrição, pois além de manter sempre toda solução atualizada em suas últimas versões disponíveis, os custos se apresentaram mais em conta e a Agência não assumiria o risco de diante de uma possível descontinuidade de uso ter de manter como ativo todas as licenças já adquiridas sem garantia e sem atualização de versões, além de atender as necessidades levantadas.

Pelos motivos apresentados, este cenário é o recomendado para atender as necessidades da ANTT.

Nesse contexto, as soluções A e B mostram-se inviáveis, considerando o não atendimento aos requisitos mínimos desejáveis para a solução.

Dessa forma, após a análise comparativa das soluções levantadas e a busca pelo modelo de contratação que melhor atenda e se adeque às necessidades da Agência, conclui-se pela viabilidade da solução C.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução A			X
	Solução B	X		
	Solução C	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Solução A			X
	Solução B			X
	Solução C			X
A Solução é composta por software livre ou software público?	Solução A			X
	Solução B	X		
	Solução C			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução A			X
	Solução B			X
	Solução C			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	Solução A			X
	Solução B			X
	Solução C			X
	Solução A			X



A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	Solução B			X
	Solução C			X
Há necessidade de adequação do ambiente do órgão ou entidade?	Solução A		X	
	Solução B		X	
	Solução C		X	

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Após o levantamento das possíveis soluções, a equipe de planejamento da contratação conclui que as soluções inviáveis correspondem a:

Solução	Descrição
Solução A - Desenvolvimento próprio da solução	Desenvolvimento próprio, na Agência, através de contratos com empresas especializadas na prestação do serviço de desenvolvimento de sistemas e portais, para o atendimento das necessidades
Solução B - Solução de Software Livre	Utilização de solução de Software Livre que atenda a todos os requisitos da solução

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

### Solução C – Contratação de nova solução

A contratação de nova solução foi a alternativa considerada viável. O levantamento de custos se baseou em valores de contratações similares de certames realizados no âmbito da Administração Pública, utilizando Painel de Preços/Comprasnet e consulta ao mercado fornecedor. Dessa forma, seguem os custos totais de propriedade, na forma da tabela abaixo:

**Tabela A - Análise consulta painel de preços/comprasnet/Administração Pública**

PREGÃO	ORGÃO	UASG	ANÁLISE
34/2021	Conselho da Justiça Federal - CJF	90026	Objeto similar ao pretendido pela Agência. Referência utilizada.
20/2021	Tribunal Regional Eleitoral - TER/RS	70021	Objeto similar ao pretendido pela Agência. Referência utilizada.
8/2021	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB	158143	Objeto similar ao pretendido pela Agência. Referência utilizada.
13/2021	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações - MCTI	240224	Objeto similar ao pretendido pela Agência. Referência utilizada.
58/2021	Tribunal Superior do Trabalho - TST	80001	Objeto similar ao pretendido pela Agência. Referência utilizada.
11/2021	Tribunal Regional do Trabalho 13ª Região - TRT	80005	Objeto similar, porém com a garantia e suporte técnico de 48 meses. Referência não utilizada.
25/2021	Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL	413001	Objeto similar ao pretendido pela Agência, porém com garantia e suporte técnico de 48 meses. Referência não utilizada.
7/2021	Fundação Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação - Fund. CAEd	927409	Objeto similar ao pretendido pela Agência, porém o valor do treinamento corresponde a horas aula e não à turma. Referência não utilizada.
11/2022	Governo do Distrito Federal - GDF	926015	Objeto similar ao pretendido pela Agência, porém a quantidade de dispositivos é inferior. Referência não utilizada.
14/2020	Tribunal Regional do Trabalho 8ª Região - TRT	80003	Objeto similar ao pretendido pela Agência, porém a quantidade de dispositivos é superior. Valor não utilizado por apresentar acima dos preços das pesquisas e da data da licitação.
10/2021	Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC	113214	Objeto similar ao pretendido pela Agência, porém com garantia e suporte técnico de 36 meses. Referência não utilizada.
15/2021	Ministério Público da União - MPU	200234	Objeto similar, porém com garantia e suporte técnico de 36 meses. Referência não utilizada.
18/2021	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSH	155007	Objeto similar, porém com garantia e suporte técnico de 60 meses. Referência não utilizada.

**Tabela B - Consolidado consulta painel de preços/comprasnet/Administração Pública + fornecedores**

Lote	Item	Descrição	Métrica	Quantidade	REFERÊNCIAS										PROPOSTA 1	
					A PE nº 34/2021 CJF		B PE nº 20/2021 TER/RS		C PE nº 8/2021 IFB/DF		D PE nº 13/2021 MCTI		E PE nº 58/2021 TST			
					Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)
1	1	Subscrição anual da solução para ATENDENTE, com garantia de atualização de versões – para suporte remoto de até 10 usuários.	Usuários	1	-	-	-	-	-	-	-	-	280.000,00	280.000,00		
	2	Subscrição anual da solução para DISPOSITIVO, com garantia de atualização de versões – para acesso ao ambiente de produção para até 3.500 dispositivos.	Dispositivos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3.420.000,00	3.420.000,00		
	3	Serviço de suporte técnico com operação assistida	Mês	12	-	-	-	-	-	-	-	-	22.400,00	268.800,00		
	4	Treinamento (Turma de 5 alunos)	Turma	1	12.833,35	12.833,35	10.500,00	10.500,00	13.758,77	13.758,77	10.604,79	10.604,79	16.483,00	16.483,00	10.500,00	10.500,00

Lote	Item	Descrição	Métrica	Quantidade	REFERÊNCIAS								Menor Valor de Referência	
					PROPOSTA 2		PROPOSTA 3		PROPOSTA 4		PROPOSTA 5			
					Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)	Vir. Unit.	Vir. Total (12 meses)		
1	1	Subscrição anual da solução para ATENDENTE, com garantia de atualização de versões – para suporte remoto de até 10 usuários	Usuários	1	282.000,00	282.000,00	270.000,00	270.000,00	275.000,00	275.000,00	255.000,00	255.000,00	255.000,00	255.000,00
	2	Subscrição anual da solução para DISPOSITIVO, com garantia de atualização de versões – para acesso ao ambiente de produção para até 3.500 dispositivos.	Dispositivos	1	3.460.000,00	3.460.000,00	3.400.000,00	3.400.000,00	3.450.000,00	3.450.000,00	3.250.000,00	3.250.000,00	3.250.000,00	3.250.000,00
	3	Serviço de suporte técnico com operação assistida	Mês	12	20.900,00	250.800,00	24.700,00	296.400,00	25.000,00	300.000,00	25.400,00	304.800,00	12.106,00	145.272,00
	4	Treinamento (Turma de 5 alunos)	Turma	1	17.100,00	17.100,00	19.200,00	19.200,00	19.000,00	19.000,00	17.500,00	17.500,00	10.500,00	10.500,00
VALOR TOTAL													R\$ 3.660.772,00	

Fonte	CNPJ/UASG
A) PE nº 34/2021 - Conselho da Justiça Federal - CJF	Uasg: 90026
B) PE nº 20/2021 - Tribunal Regional Eleitoral - TER/RS	Uasg: 070021
C) PE nº 8/2021 - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB	Uasg: 158143
D) PE nº 13/2021 - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações - MCTI	Uasg: 240224
E) PE nº 58/2021 - Tribunal Superior do Trabalho	Uasg: 80001
PROPOSTA 1 - Centro de Pesquisas em Informática Ltda	40.584.096/0001-05
PROPOSTA 2 - Nova Serviços de Tecnologia da Informação e Networking EIRELI	10.685.932/0001-79
PROPOSTA 3 - Disruptec Brasil LTDA	11.038.368/0001-65
PROPOSTA 4 - Seven Secure Tecnologia da Informação LTDA	30.896.451/0001-10
PROPOSTA 5 - Fast Help Informática LTDA	05.889.039/0001-25

**Tabela C - Cálculo dos custos totais de propriedade para um período de 5 (cinco) anos**

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	CUSTO TOTAL (5 ANOS)
			Valor Total	Valor Total	Valor Total	Valor Total	Valor Total	Valor Total
1	1	Subscrição anual da solução para ATENDENTE, com garantia de atualização de versões – para suporte remoto de até 10 usuários.	255.000,00	269.254,50	284.305,83	300.198,52	316.979,62	1.425.738,47
	2	Subscrição anual da solução para DISPOSITIVO, com garantia de atualização de versões – para acesso ao ambiente de produção para até 3.500 dispositivos.	3.250.000,00	3.431.675,00	3.623.505,63	3.826.059,60	4.039.936,33	18.171.176,56
	3	Serviço de suporte técnico com operação assistida.	145.272,00	153.392,70	161.967,36	171.021,33	180.581,42	812.234,82
	4	Treinamento (Turma de 5 alunos)	10.500,00	-	-	-	-	10.500,00
<b>(TCO) TOTAL</b>								<b>20.419.649,85</b>

ICTI índice mai/2022 5,59% - Fonte: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

O detalhamento técnico da solução encontra-se descrito no APÊNDICE “A”, deste Estudo Técnico.

## 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 3.660.772,00

Dessa forma, o custo total da contratação resta estimado em R\$ 3.660.772,00 (três milhões seiscentos e sessenta mil e setecentos e setenta e dois reais) total.

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo técnico a equipe de planejamento da contratação concluiu que a contratação de solução de gerenciamento de acesso lógico privilegiado, contemplando garantia de atualizações de versões e serviços correlatos se mostra a mais viável do ponto de vista técnico.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

Com base na análise comparativa de custos totais de propriedade (TCO), item 4.5 deste Estudo Técnico, a equipe concluiu que a Solução C se mostra mais econômica para atender as necessidades da ANTT.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Dentre os principais resultados e benefícios a serem alcançados com a contratação, pode-se destacar:

- Aumentar a segurança e o gerenciamento do uso de credenciais privilegiadas por meio dos acessos remotos no ambiente computacional da ANTT;
- Unificar e padronizar todos os acessos remotos realizados no ambiente computacional da ANTT;
- Criar trilhas de auditoria por meio de logs e gravação de vídeos de toas as ações realizadas durante um atendimento por meio de um acesso remoto, possibilitando auditar as atividades dos acessos remotos ao ambiente de rede da ANTT;

- d) Garantir a segurança de todas as conexões remotas de forma criptografada e controladas pela ANTT;
- e) Otimizar o uso dos recursos humanos para atendimentos de suporte de forma remota em todo o ambiente da ANTT;
- f) Otimizar o tempo de resposta e o SLA dos atendimentos de primeiro nível possibilitando numa mesma sessão remota o acesso de vários atores de forma controlada, segura e com todas as ações gravadas e auditadas;
- g) Possibilitar escalar chamados quando necessário dentro de uma mesma sessão remota;
- h) Possibilitar atendimentos remotos para dispositivos móveis smartphones;
- i) Possibilitar aferir a satisfação dos usuários ao final dos atendimentos de forma automatizada, disponibilizando os logs e vídeos das ações realizadas quando necessário.

## 17. Providências a serem Adotadas

Elaboração do Plano de Implantação da solução compreendendo a instalação e configuração do software de Gerenciamento de Acesso Lógico Privilegiado.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo técnico preliminar, os integrantes requisitante e técnico, da equipe de planejamento, declaram que a contratação de solução de gerenciamento de acesso lógico privilegiado, contemplando garantia de atualizações de versões e serviços correlatos se mostra a mais viável.

Dessa forma, a **Solução C - Contratação de nova solução** é a opção que se apresenta mais vantajosa, do ponto de vista técnico e econômico, sendo relevante e essencial para o desenvolvimento das atividades e trabalhos realizados pela ANTT.

Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que recomendamos o prosseguimento da contratação.

O presente Estudo Técnico preliminar da Contratação foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 1 /2019, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição.

## 19. Responsáveis

O presente Estudo Técnico preliminar da Contratação foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 1 /2019

VICTOR HUGO GOUVEIA DE LUCENA LIMA

Gerente de Infraestrutura Tecnológica

O presente Estudo Técnico preliminar da Contratação foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 1 /2019

PAULO JOSÉ MILANEZ

Integrante Técnico



## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Apêndice A - Requisitos Técnicos Obrigatórios da Solução\_ETPC.pdf (193.19 KB)

**Anexo I - Apêndice A - Requisitos Técnicos  
Obrigatórios da Solução\_ETPC.pdf**

## APÊNDICE “A”

### **REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO**

#### **1. SUBSCRIÇÃO ANUAL DA SOLUÇÃO - ATENDENTE**

**1.1.** O licenciamento deverá contemplar 10 (dez) atendentes simultâneos independente da quantidade de dispositivos que serão atendidos.

**1.2.** Possibilidade de iniciar sessão de suporte via portal web ou através de um ícone no computador do cliente, selecionando entre as opções: clicando no nome do Atendente, informando uma chave de sessão, ou escolhendo uma categoria de problemas.

**1.3.** A solução deve evitar o uso de protocolos de comunicação legados necessários para acesso, dando preferência a protocolos totalmente criptografados.

**1.4.** Possibilidade de iniciar sessão de suporte através de ícone no desktop e selecionando o nome do Atendente, informando uma chave de sessão, ou escolhendo uma categoria de problemas.

**1.5.** Possibilidade de iniciar a sessão através da console informando IP ou hostname do equipamento.

**1.6.** A solução não deve exigir a necessidade de instalação prévia de componente cliente nos equipamentos da rede. O cliente deve ser instalado no momento da sessão e desinstalado após a sessão.

**1.7.** Permitir elevar privilégios do cliente no momento da sessão para execução de tarefas administrativas, sem perder a conexão.

**1.8.** Possuir a funcionalidade de provedor de elevação de acesso, caso o atendente precise elevar os privilégios da sessão e não possua a credencial necessária.

**1.9.** Solução deve suportar a injeção automática de senhas, permitindo que os usuários autenticuem ou elevem privilégios para desktops e sistemas remotos, sem revelar credenciais e senhas de texto simples. Permitindo que os usuários selecionem a credencial a ser utilizada a partir de uma lista de credenciais que têm privilégios no



sistema.

**1.10.** Permitir iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado ou completo.

**1.11.** Permitir iniciar sessão com usuário fora da rede interna.

**1.12.** Permitir utilização de comando Shell em uma seção com scripts pré-preparados, sem que os scripts precisem estar ou serem copiados para o equipamento do usuário.

**1.13.** Permitir transferência de arquivos em uma seção através de interface arrastar e colar.

**1.14.** Permitir visualização da informação do sistema do cliente com as seguintes informações: hardware, disco, processos, event logs, interfaces de rede, softwares instalados, patches de sistema operacional, tarefas agendadas.

**1.15.** Permitir chat entre representante e usuário.

**1.16.** A solução deve permitir que os administradores definam mensagens padronizadas que os representantes podem usar durante uma sessão.

**1.17.** Permitir reiniciar o Windows do cliente voltando à sessão automaticamente;

**1.18.** Permitir iniciar sessão SSH ou telnet.

**1.19.** Permitir customizar o portal de suporte, o componente cliente e o ícone distribuído aos clientes (banner, cor, informações).

**1.20.** Configuração de balanceamento de carga de trabalho, para automaticamente direcionar sessões novas para atendentes menos ocupados e de acordo com a experiência/especialidade de cada um.

**1.21.** Permitir que a sessão seja iniciada somente com chat.

**1.22.** Mostrar para o usuário em qual posição está na fila quando utilizar a função de iniciar sessão com chat.

**1.23.** Permitir que o atendente possa mostrar a própria tela ao usuário, revertendo o compartilhamento de tela.

**1.24.** Permitir desenhar e indicar com ponteiro visual na tela do usuário.

**1.25.** Permitir visualizar todas as telas de um cliente com mais de um monitor habilitado.

**1.26.** Permitir que o atendente bloqueie o mouse e teclado do usuário, e o usuário deve receber mensagens de como readquirir o controle da sessão.

**1.27.** Permitir o uso da Tecnologia Intel Active Management, para que os usuários com privilégios possam oferecer suporte a sistemas Windows totalmente provisionados da Intel® vPro abaixo do nível do Sistema Operacional, independentemente do status ou estado de energia desses sistemas remotos.

**1.28.** Permitir que cada atendente trabalhe em múltiplas sessões ao mesmo tempo, independentemente da plataforma dos clientes atendidos.

**1.29.** A solução deve suportar conexões onde o usuário final possua vários monitores.

**1.30.** A solução deve permitir que os representantes transmitam sua tela para vários participantes, como um modo de apresentação.

**1.31.** Permitir estabelecer perfis de líder de equipe e gerente de equipe.

**1.32.** Possibilitar líder ou gerente de equipe visualizar um dashboard para monitorar e controlar as sessões da equipe.

**1.33.** Possibilitar líder ou gerente de equipe visualizar a tela de um atendente membro da equipe durante o atendimento de uma sessão.

**1.34.** Possibilitar pesquisa de satisfação com o cliente e com o atendente após finalizar sessão de suporte.

**1.35.** Permitir compartilhar a sessão com outro representante ou outra equipe, ou até mesmo de um usuário externo.

**1.36.** Permitir envio de convite para representante externo participar de uma sessão.

**1.37.** Permitir transferir a sessão com outro representante ou outra equipe.

**1.38.** Permitir chat entre os atendentes conectados.

**1.39.** A solução deve permitir o acesso a vários tipos de Sistemas Operacionais, com ou sem agentes, incluindo no mínimo o suporte aos seguintes:

- a)** Sistemas operacionais Windows;
- b)** Sistemas operacionais Mac OS X;
- c)** Sistemas operacionais Linux;

- d)** Sistemas operacionais ChromeOS;
- e)** Dispositivos móveis;
- f)** Apple Ios;
- g)** Android;
- h)** BlackBerry;
- i)** Windows Mobile;

**1.40.** A solução deve disponibilizar ao usuário múltiplas formas de acesso a console da solução, incluindo:

- a)** Uma console instalada diretamente no Sistema Operacional do cliente, que deve suportar Sistemas Operacionais Windows em 32 e 64 Bit, Sistemas Operacionais Mac e também Sistemas operacionais Linux em 32 ou 64Bit;
- b)** Uma console de acesso baseado em web que usa HTML5, ou seja, sem necessidade de nenhum plug-in ou agente especial para fornecer o acesso. Esta console Web deve eliminar o requisito de ter que baixar e instalar um cliente de acesso;
- c)** Uma console de acesso para iOS que deve estar disponível para download gratuito na Apple App Store;
- d)** Uma console de acesso para Android que deve estar disponível para download gratuito no Google Play;

**1.41.** Permitir criação de políticas para grupos de usuários para controlar acessos e permissões.

**1.42.** Armazenar em log no sistema informações das sessões (nome e máquina do usuário e do atendente, chat, transferências de arquivos, informações do sistema, e o vídeo do atendimento).

**1.43.** O vídeo do atendimento deve demonstrar qual parte (atendente ou usuário) estava no controle do teclado e do mouse a todo o momento.

**1.44.** Relatórios das conversas via chat.

**1.45.** Permitir ao usuário ver ou baixar uma cópia do chat depois de terminada a sessão.

**1.46.** Relatórios detalhados das sessões de suporte.

**1.47.** Permitir que os representantes possam se autenticar e autorizar em diretórios

LDAP, utilizando os grupos do LDAP para autorização.

**1.48.** Restringir acesso a console de atendimento para IPs específicos.

**1.49.** A fim de adicionar uma camada adicional na segurança da autenticação de usuários, a solução deve suportar duplo fator de autenticação, suportando no mínimo:

- a)** Integração com soluções de autenticação de dois fatores via RADIUS;
- b)** A solução deve suportar ferramentas autenticação de dois fatores, usando uma senha única baseada em tempo (TOTP). Suportando soluções como: Google Authenticator, Authy, YubioAth Desktop, GAuth Authenticator, 1Password e etc;
- c)** Deve ser possível a utilização de SmartCard para autenticação do representante de suporte;
- d)** A solução deve suportar autenticação física, como por exemplo por "TouchID";
- e)** Possuir integração com Ferramentas de ITSM, para integrar solução de suporte remoto com solução de gerenciamento de incidentes. Suportando no mínimo a integração com soluções como: Autotask, BMC FootPrints 11 e 12, BMC Remedy, BMC Remedyforce, CA Service Desk, HEAT, JIRA, ServiceNow e Zendesk;
- f)** Possuir API aberta para construção de outras integrações;

**1.50.** Possibilitar alterar esquema de cores da resolução até branco e preto, para menor utilização de banda de rede.

**1.51.** Ser compatível com firewall e ambientes de DMZ para permitir acesso a usuários e de atendentes pela internet.

**1.52.** Permitir que os servidores/appliance trabalhem em alta disponibilidade.

**1.53.** Possuir componente Proxy para acesso a equipamentos de redes externas.

**1.54.** Deve possibilitar habilitar a gravação automática das sessões de compartilhamento de tela e linha de comando.

**1.55.** Deve permitir que os representantes de suporte possam "acordar" os dispositivos clientes registrados por meio da tecnologia "Wake-On-Lan".

**1.56.** Deve permitir que o representante de suporte reinicialize o dispositivo remoto e

após a reinicialização, a sessão seja reestabelecida automaticamente sem a necessidade de iniciar outra sessão.

**1.57.** Deve ser capaz de se comunicar de forma "peer-to-peer" para sessões de compartilhamento de tela, transferência de arquivos ou shell remoto. Caso naquele momento a solução não consiga conectar de forma "peer-to-peer", a solução deve criar uma conexão se utilizando da console de origem como intermediária.

**1.58.** Deve permitir iniciar sessões remotas a dispositivos não assistidos, onde não existam usuários solicitando suporte.

**1.59.** Deve possibilitar configurar, que, ao iniciar a sessão, o mouse e o teclado iniciem de forma restrita ao representante de suporte.

**1.60.** Deve permitir a edição, visualização, deleção e edição de chaves no registro do Windows sem a necessidade de compartilhar a tela do sistema destino.

## **2. SUBSCRIÇÃO ANUAL DA SOLUÇÃO – DISPOSITIVO**

**2.1.** O licenciamento deverá contemplar 3.500 (três mil e quinhentos) dispositivos independente da quantidade de usuários privilegiados que necessitem acessar o ambiente de produção.

**2.2.** A solução deve evitar o uso de protocolos de comunicação legados necessários para acesso, dando preferência a um protocolo totalmente criptografado, como por exemplo TLS 1.2.

**2.3.** A solução deve suportar seu funcionamento dentro de redes que não estão diretamente conectadas à internet.

**2.4.** A solução deve suportar o acesso desacompanhado, sem necessidade de permissão prévia a servidores de rede físicos e virtuais e dispositivos de rede.

**2.5.** A solução deve possibilitar o acesso a dispositivos de rede como roteadores, switches e outros dispositivos via SSH e Telnet. Este acesso deve ser feito de forma local, sem que haja a necessidade de trafegar estes protocolos em redes inseguras.

**2.6.** A solução deve disponibilizar ao usuário múltiplas formas de acesso a console da solução, incluindo:

**2.6.1.** Uma console instalada diretamente no Sistema Operacional do cliente, que deve suportar Sistemas Operacionais Windows em 32 e 64 Bit, Sistemas Operacionais Mac e também Sistemas operacionais Linux em 32 ou 64Bit.

**2.7.** A solução deve oferecer suporte a provedores de identidade externos para autenticação, suportando a autenticar usuários em no mínimo servidores LDAP, Active Directory, RADIUS ou Kerberos existentes, bem como para atribuir privilégios com base na hierarquia já existente e nas configurações de grupo já especificadas nos respectivos servidores.

**2.8.** A fim de adicionar uma camada adicional na segurança da autenticação de usuários, a solução deve suportar duplo fator de autenticação, suportando no mínimo:

- a)** Integração com soluções de autenticação de dois fatores via RADIUS.
- b)** A solução deve suportar ferramentas autenticação de dois fatores, usando uma senha única baseada em tempo (TOTP). Suportando soluções como: Google Authenticator, Authy, YubioAth Desktop, GAuth Authenticator, 1Password e etc.
- c)** A solução deve suportar autenticação física, como por exemplo por "TouchID".
- d)** A solução deve suportar logon único (SSO), comunicando-se com um provedor de identidade usando SAML 2.0.
- e)** A solução deve suportar o uso de um certificado válido assinado por CA que valida seu novo o endereço de acesso a ferramenta ou suportar o uso da autoridade certificadora grátis "Let's Encrypt" para obter um certificado.

**2.9.** A solução deve possuir políticas a serem usadas para controlar quando os ativos podem ser acessados, suportando no mínimo:

- a)** Programação para definir quando os ativos sob esta política podem ser acessados. A política deve permitir a definação do fuso horário a ser utilizado no agendamento, permitindo uma ou mais opções de agendamento do acesso. Definindo o dia e hora de início e o dia e hora de término.
- b)** Para certos grupos de usuários, a solução deve permitir forçar o encerramento da sessão. Forçando a sessão a se desconectar no horário final agendado. Nesse caso, o usuário deve receber notificações antes de ser desconectado.
- c)** Notificar destinatários quando uma sessão é iniciada. Suportando no mínimo

uma notificação por e-mail a destinatários designados sempre que uma sessão é iniciada com qualquer ativo.

**d)** Notificar destinatários quando uma sessão é terminada. Suportando no mínimo uma notificação por e-mail a destinatários designados sempre que uma sessão é encerrada com qualquer ativo.

**e)** Exigir aprovação antes do início de uma sessão, suportando no mínimo uma notificação por e-mail de aprovação enviado aos destinatários designados sempre que uma tentativa de sessão com qualquer ativo. Solicitando que o usuário insira um motivo da solicitação, a hora e a duração da solicitação.

**2.10.** A solução deve manter uma gravação completa e à prova de falsificação de todas as atividades da área de trabalho e do shell de comando.

**2.11.** A solução deve manter um registro completo de todas as atividades executadas durante a sessão executada pelos usuários.

**2.12.** A solução deve permitir o monitoramento ao vivo das sessões de acesso, e também deve permitir que os administradores encerrem sessões em andamento se necessário.

**2.13.** A solução deve permitir a configuração de permissões granulares, oferecendo a capacidade de controlar e delegar permissões por usuários e por função.

**2.14.** A solução deve ser capaz de controlar quais aplicativos podem ser usados por um operador na sessão, limitando o acesso a aplicativos especificados no sistema remoto, permitindo somente os executáveis listados (whitelist) ou negando apenas os executáveis listados (blacklist). Deve ser possível também optar por permitir ou negar o acesso à área de trabalho.

**2.15.** A fim de proteger contra erros comuns do usuário durante as sessões SSH, solução deve suportar filtro de comandos, para bloquear alguns comandos e permitir que outros, em um esforço para evitar que o usuário inadvertidamente use um comando que pode causar resultados indesejáveis.

**2.16.** Ao acessar um ativo baseado em Windows, a injeção de credenciais deve ser suportada na tela de login, bem como a ação especial "Executar como".

**2.17.** Ao acessar um ativo baseado em Linux, injeção de credenciais deve suportar sua

utilização em conjunto com o SUDO.

**2.18.** A solução deve suportar o acesso a desktops, servidores e outros sistemas remotos autônomos. Suportando os seguintes modos:

- a)** Através de clientes instalados, que permite o acesso a qualquer sistema Windows, Mac ou Linux. Tendo total Gerência e relatórios centralizados de todos os clientes implantados.
- b)** Acesso através de cliente de proxy local, que permite o acesso a sistemas Windows autônomos em uma rede, sem cliente pré-instalado.
- c)** Acesso via cliente de proxy para acessar sistemas em uma rede remota que não tenha uma conexão de internet nativa.
- d)** Integração com RDP (Remote Desktop Protocol) da Microsoft para realizar sessões utilizando protocolo RDP. Permitindo que os usuários colaborem em sessões e estas sessões possam ser auditadas e gravadas automaticamente.
- e)** Acesso a dispositivos de rede habilitados para SSH/telnet através de um cliente de proxy efetuando a conexão localmente.
- f)** Acesso a servidores VNC onde os usuários podem colaborar em sessões e ter as sessões auditadas e gravadas automaticamente.
- g)** Acesso a páginas Web a partir de agente de proxy local, onde os usuários receberão apenas uma conexão a uma página Web local em uma sessão auditada e gravada.
- h)** Túnel de protocolos que permitem estender os recursos de conectividade e auditoria remotas de aplicativos proprietários e/ou de terceiros, como sistemas de controle de integração ou ferramentas de banco de dados personalizadas sem necessidade de VPN.

**2.19.** A solução deve permitir o monitoramento em tempo real das sessões de acesso feitas a ativos publicados na ferramenta.

**2.20.** A solução deve permitir configuração de tempos limites de sessão ociosos, onde seja possível definir o período de tempo em qual um usuário que está inativo seja desconectado.

**2.21.** A solução deve ligar ou ativar remotamente máquinas configuradas com a feature de Wake-on-Lan (WOL). Para que se caso a máquina esteja desligada, ainda exista a



possibilidade de conectar-se de forma remota.

**2.22.** A solução deve permitir que os usuários transfiram arquivos da máquina em que está conectado para o sistema remoto, através da console da solução e sem necessidade de uso de ferramentas de terceiros.

**2.23.** A solução deve permitir que os usuários compartilhem sessões de acesso com outros usuários do sistema, permitindo que os administradores colaborem em uma mesma sessão. Esta colaboração deve ser possível com usuários internos e também com usuários externos através de convite.

**2.24.** Em caso de colaboração de administradores em uma mesma sessão, a solução deve oferecer chat entre usuários através da mesma console da conexão.

**2.25.** A solução deve oferecer aos representantes conectados a capacidade de ver informações do sistema sem que seja necessário ter acesso a console do ativo.

**2.26.** A solução deve oferecer aos representantes a capacidade de executar tarefas do sistema fora do compartilhamento de tela, com por exemplo reiniciar um serviço em servidores com sistema operacional Windows.

**2.27.** A solução deve oferecer a opção de prover acesso a linha de comandos dos servidores sem a necessidade de compartilhamento de tela, permitindo aos administradores a execução de comandos remotos via conexões lentas de internet.

**2.28.** A solução deve oferecer uma opção de guardar os scripts comuns utilizados pelos administradores como uma opção na console de acesso, permitindo que os administradores executem estes scripts através de um menu de opções.

**2.29.** A solução deve permitir que os usuários acessem e editem o registro do Windows de forma remota, sem precisar do compartilhamento de tela.

**2.30.** A solução deve permitir que o Administrador mude o portal externo com a marca corporativa, isto é, os administradores podem alterar a imagem de logotipo para exibição em páginas da Web voltadas para o público. Permitindo que os usuários externos verifiquem que estão no site de sua organização, além de aprimorar o portal de acesso com a marca da organização.

**2.31.** A solução deve conter contar com função que permite agrupar usuários em

equipes permitindo a atribuição de líderes a estes grupos de usuários. Um líder ou gerente de equipe pode monitorar membros da equipe da qual é líder, e opcionalmente pode optar por participar ou assumir as sessões de um membro de sua equipe.

**2.32.** Solução deve possuir relatórios das sessões de acesso, onde seja possível visualizar todas as sessões, e detalhes destas sessões que incluem informações básicas da sessão, detalhes da sessão, transcrições de bate-papo e gravações em vídeo de compartilhamento de tela, shells de comando e utilização de túnel de protocolos.

**2.33.** A solução deve possuir relatórios da sessão detalhados que possuam um registro da transcrição completa do bate-papo, o número de arquivos transferidos e ações específicas que ocorreram durante a sessão. Devem contar também com eventos do Windows que apresentam alterações visuais óbvias em uma sessão, incluindo principalmente alterações nas janelas em primeiro plano, contendo o nome do executável e o título da janela.

**2.34.** A solução deve conter também outras informações da sessão que incluem a duração da sessão, endereços IP locais e remotos e informações do sistema remoto.

**2.35.** A solução deve apresentar em relatório as sessões que possuem a gravação ativada, uma opção para reprodução de vídeo de sessões individuais.

**2.36.** Caso o usuário utilize a opção de túnel de sessão, deve ser possível visualizar as gravações de vídeo da área de trabalho inteira do usuário.

**2.37.** Caso o usuário utilize somente o prompt de comando do sistema, deve ser possível visualizar gravações e/ou transcrições de texto de todos os comandos executados durante a sessão.

**2.38.** A solução deve também conter relatórios resumidos que fornecem uma visão geral da atividade ao longo do tempo por usuário. Contendo informações como: O número total de sessões executadas, o número médio de sessões por dia da semana e a duração média das sessões.

**2.39.** A solução deve possuir relatórios de atividades das equipes, que devem conter informações sobre os usuários conforme eles entram ou saem do console de acesso da ferramenta, assim como mensagens de bate-papo enviadas entre membros da equipe, ações de compartilhamento de tela de usuário para usuário e arquivos compartilhados

e baixados.

**2.40.** A solução deve ser capaz de integrar-se com ferramentas de SIEM.

**2.41.** Descrição da Garantia da solução de proteção de dispositivos:

- a) A CONTRATADA deverá fornecer suporte direto do fabricante da solução durante toda a vigência contratual para atualizações de versão e acionamento em nível de resolução de problemas pelo próprio fabricante se necessário, além do nível de suporte que deverá ser prestado pela CONTRATADA em conjunto, conforme previsto no Caderno de Cotação e seus apêndices.

## APÊNDICE “A”

### **REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO**

#### **1. SUBSCRIÇÃO ANUAL DA SOLUÇÃO - ATENDENTE**

**1.1.** O licenciamento deverá contemplar 10 (dez) atendentes simultâneos independente da quantidade de dispositivos que serão atendidos.

**1.2.** Possibilidade de iniciar sessão de suporte via portal web ou através de um ícone no computador do cliente, selecionando entre as opções: clicando no nome do Atendente, informando uma chave de sessão, ou escolhendo uma categoria de problemas.

**1.3.** A solução deve evitar o uso de protocolos de comunicação legados necessários para acesso, dando preferência a protocolos totalmente criptografados.

**1.4.** Possibilidade de iniciar sessão de suporte através de ícone no desktop e selecionando o nome do Atendente, informando uma chave de sessão, ou escolhendo uma categoria de problemas.

**1.5.** Possibilidade de iniciar a sessão através da console informando IP ou hostname do equipamento.

**1.6.** A solução não deve exigir a necessidade de instalação prévia de componente cliente nos equipamentos da rede. O cliente deve ser instalado no momento da sessão e desinstalado após a sessão.

**1.7.** Permitir elevar privilégios do cliente no momento da sessão para execução de tarefas administrativas, sem perder a conexão.

**1.8.** Possuir a funcionalidade de provedor de elevação de acesso, caso o atendente precise elevar os privilégios da sessão e não possua a credencial necessária.

**1.9.** Solução deve suportar a injeção automática de senhas, permitindo que os usuários autentiquem ou elevem privilégios para desktops e sistemas remotos, sem revelar credenciais e senhas de texto simples. Permitindo que os usuários selecionem a credencial a ser utilizada a partir de uma lista de credenciais que têm privilégios no

sistema.

**1.10.** Permitir iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado ou completo.

**1.11.** Permitir iniciar sessão com usuário fora da rede interna.

**1.12.** Permitir utilização de comando Shell em uma seção com scripts pré-preparados, sem que os scripts precisem estar ou serem copiados para o equipamento do usuário.

**1.13.** Permitir transferência de arquivos em uma seção através de interface arrastar e colar.

**1.14.** Permitir visualização da informação do sistema do cliente com as seguintes informações: hardware, disco, processos, event logs, interfaces de rede, softwares instalados, patches de sistema operacional, tarefas agendadas.

**1.15.** Permitir chat entre representante e usuário.

**1.16.** A solução deve permitir que os administradores definam mensagens padronizadas que os representantes podem usar durante uma sessão.

**1.17.** Permitir reiniciar o Windows do cliente voltando à sessão automaticamente;

**1.18.** Permitir iniciar sessão SSH ou telnet.

**1.19.** Permitir customizar o portal de suporte, o componente cliente e o ícone distribuído aos clientes (banner, cor, informações).

**1.20.** Configuração de balanceamento de carga de trabalho, para automaticamente direcionar sessões novas para atendentes menos ocupados e de acordo com a experiência/especialidade de cada um.

**1.21.** Permitir que a sessão seja iniciada somente com chat.

**1.22.** Mostrar para o usuário em qual posição está na fila quando utilizar a função de iniciar sessão com chat.

**1.23.** Permitir que o atendente possa mostrar a própria tela ao usuário, revertendo o compartilhamento de tela.

**1.24.** Permitir desenhar e indicar com ponteiro visual na tela do usuário.

**1.25.** Permitir visualizar todas as telas de um cliente com mais de um monitor habilitado.

**1.26.** Permitir que o atendente bloqueie o mouse e teclado do usuário, e o usuário deve receber mensagens de como readquirir o controle da sessão.

**1.27.** Permitir o uso da Tecnologia Intel Active Management, para que os usuários com privilégios possam oferecer suporte a sistemas Windows totalmente provisionados da Intel® vPro abaixo do nível do Sistema Operacional, independentemente do status ou estado de energia desses sistemas remotos.

**1.28.** Permitir que cada atendente trabalhe em múltiplas sessões ao mesmo tempo, independentemente da plataforma dos clientes atendidos.

**1.29.** A solução deve suportar conexões onde o usuário final possua vários monitores.

**1.30.** A solução deve permitir que os representantes transmitam sua tela para vários participantes, como um modo de apresentação.

**1.31.** Permitir estabelecer perfis de líder de equipe e gerente de equipe.

**1.32.** Possibilitar líder ou gerente de equipe visualizar um dashboard para monitorar e controlar as sessões da equipe.

**1.33.** Possibilitar líder ou gerente de equipe visualizar a tela de um atendente membro da equipe durante o atendimento de uma sessão.

**1.34.** Possibilitar pesquisa de satisfação com o cliente e com o atendente após finalizar sessão de suporte.

**1.35.** Permitir compartilhar a sessão com outro representante ou outra equipe, ou até mesmo de um usuário externo.

**1.36.** Permitir envio de convite para representante externo participar de uma sessão.

**1.37.** Permitir transferir a sessão com outro representante ou outra equipe.

**1.38.** Permitir chat entre os atendentes conectados.

**1.39.** A solução deve permitir o acesso a vários tipos de Sistemas Operacionais, com ou sem agentes, incluindo no mínimo o suporte aos seguintes:

- a)** Sistemas operacionais Windows;
- b)** Sistemas operacionais Mac OS X;
- c)** Sistemas operacionais Linux;

- d)** Sistemas operacionais ChromeOS;
- e)** Dispositivos móveis;
- f)** Apple Ios;
- g)** Android;
- h)** BlackBerry;
- i)** Windows Mobile;

**1.40.** A solução deve disponibilizar ao usuário múltiplas formas de acesso a console da solução, incluindo:

- a)** Uma console instalada diretamente no Sistema Operacional do cliente, que deve suportar Sistemas Operacionais Windows em 32 e 64 Bit, Sistemas Operacionais Mac e também Sistemas operacionais Linux em 32 ou 64Bit;
- b)** Uma console de acesso baseado em web que usa HTML5, ou seja, sem necessidade de nenhum plug-in ou agente especial para fornecer o acesso. Esta console Web deve eliminar o requisito de ter que baixar e instalar um cliente de acesso;
- c)** Uma console de acesso para iOS que deve estar disponível para download gratuito na Apple App Store;
- d)** Uma console de acesso para Android que deve estar disponível para download gratuito no Google Play;

**1.41.** Permitir criação de políticas para grupos de usuários para controlar acessos e permissões.

**1.42.** Armazenar em log no sistema informações das sessões (nome e máquina do usuário e do atendente, chat, transferências de arquivos, informações do sistema, e o vídeo do atendimento).

**1.43.** O vídeo do atendimento deve demonstrar qual parte (atendente ou usuário) estava no controle do teclado e do mouse a todo o momento.

**1.44.** Relatórios das conversas via chat.

**1.45.** Permitir ao usuário ver ou baixar uma cópia do chat depois de terminada a sessão.

**1.46.** Relatórios detalhados das sessões de suporte.

**1.47.** Permitir que os representantes possam se autenticar e autorizar em diretórios

LDAP, utilizando os grupos do LDAP para autorização.

**1.48.** Restringir acesso a console de atendimento para IPs específicos.

**1.49.** A fim de adicionar uma camada adicional na segurança da autenticação de usuários, a solução deve suportar duplo fator de autenticação, suportando no mínimo:

- a)** Integração com soluções de autenticação de dois fatores via RADIUS;
- b)** A solução deve suportar ferramentas autenticação de dois fatores, usando uma senha única baseada em tempo (TOTP). Suportando soluções como: Google Authenticator, Authy, YubioAth Desktop, GAuth Authenticator, 1Password e etc;
- c)** Deve ser possível a utilização de SmartCard para autenticação do representante de suporte;
- d)** A solução deve suportar autenticação física, como por exemplo por "TouchID";
- e)** Possuir integração com Ferramentas de ITSM, para integrar solução de suporte remoto com solução de gerenciamento de incidentes. Suportando no mínimo a integração com soluções como: Autotask, BMC FootPrints 11 e 12, BMC Remedy, BMC Remedyforce, CA Service Desk, HEAT, JIRA, ServiceNow e Zendesk;
- f)** Possuir API aberta para construção de outras integrações;

**1.50.** Possibilitar alterar esquema de cores da resolução até branco e preto, para menor utilização de banda de rede.

**1.51.** Ser compatível com firewall e ambientes de DMZ para permitir acesso a usuários e de atendentes pela internet.

**1.52.** Permitir que os servidores/appliance trabalhem em alta disponibilidade.

**1.53.** Possuir componente Proxy para acesso a equipamentos de redes externas.

**1.54.** Deve possibilitar habilitar a gravação automática das sessões de compartilhamento de tela e linha de comando.

**1.55.** Deve permitir que os representantes de suporte possam "acordar" os dispositivos clientes registrados por meio da tecnologia "Wake-On-Lan".

**1.56.** Deve permitir que o representante de suporte reinicialize o dispositivo remoto e



após a reinicialização, a sessão seja reestabelecida automaticamente sem a necessidade de iniciar outra sessão.

**1.57.** Deve ser capaz de se comunicar de forma "peer-to-peer" para sessões de compartilhamento de tela, transferência de arquivos ou shell remoto. Caso naquele momento a solução não consiga conectar de forma "peer-to-peer", a solução deve criar uma conexão se utilizando da console de origem como intermediária.

**1.58.** Deve permitir iniciar sessões remotas a dispositivos não assistidos, onde não existam usuários solicitando suporte.

**1.59.** Deve possibilitar configurar, que, ao iniciar a sessão, o mouse e o teclado iniciem de forma restrita ao representante de suporte.

**1.60.** Deve permitir a edição, visualização, deleção e edição de chaves no registro do Windows sem a necessidade de compartilhar a tela do sistema destino.

## **2. SUBSCRIÇÃO ANUAL DA SOLUÇÃO – DISPOSITIVO**

**2.1.** O licenciamento deverá contemplar 3.500 (três mil e quinhentos) dispositivos independente da quantidade de usuários privilegiados que necessitem acessar o ambiente de produção.

**2.2.** A solução deve evitar o uso de protocolos de comunicação legados necessários para acesso, dando preferência a um protocolo totalmente criptografado, como por exemplo TLS 1.2.

**2.3.** A solução deve suportar seu funcionamento dentro de redes que não estão diretamente conectadas à internet.

**2.4.** A solução deve suportar o acesso desacompanhado, sem necessidade de permissão prévia a servidores de rede físicos e virtuais e dispositivos de rede.

**2.5.** A solução deve possibilitar o acesso a dispositivos de rede como roteadores, switches e outros dispositivos via SSH e Telnet. Este acesso deve ser feito de forma local, sem que haja a necessidade de trafegar estes protocolos em redes inseguras.

**2.6.** A solução deve disponibilizar ao usuário múltiplas formas de acesso a console da solução, incluindo:

**2.6.1.** Uma console instalada diretamente no Sistema Operacional do cliente, que deve suportar Sistemas Operacionais Windows em 32 e 64 Bit, Sistemas Operacionais Mac e também Sistemas operacionais Linux em 32 ou 64Bit.

**2.7.** A solução deve oferecer suporte a provedores de identidade externos para autenticação, suportando a autenticar usuários em no mínimo servidores LDAP, Active Directory, RADIUS ou Kerberos existentes, bem como para atribuir privilégios com base na hierarquia já existente e nas configurações de grupo já especificadas nos respectivos servidores.

**2.8.** A fim de adicionar uma camada adicional na segurança da autenticação de usuários, a solução deve suportar duplo fator de autenticação, suportando no mínimo:

- a)** Integração com soluções de autenticação de dois fatores via RADIUS.
- b)** A solução deve suportar ferramentas autenticação de dois fatores, usando uma senha única baseada em tempo (TOTP). Suportando soluções como: Google Authenticator, Authy, YubioAth Desktop, GAuth Authenticator, 1Password e etc.
- c)** A solução deve suportar autenticação física, como por exemplo por "TouchID".
- d)** A solução deve suportar logon único (SSO), comunicando-se com um provedor de identidade usando SAML 2.0.
- e)** A solução deve suportar o uso de um certificado válido assinado por CA que valida seu novo o endereço de acesso a ferramenta ou suportar o uso da autoridade certificadora grátis "Let's Encrypt" para obter um certificado.

**2.9.** A solução deve possuir políticas a serem usadas para controlar quando os ativos podem ser acessados, suportando no mínimo:

- a)** Programação para definir quando os ativos sob esta política podem ser acessados. A política deve permitir a definação do fuso horário a ser utilizado no agendamento, permitindo uma ou mais opções de agendamento do acesso. Definindo o dia e hora de início e o dia e hora de término.
- b)** Para certos grupos de usuários, a solução deve permitir forçar o encerramento da sessão. Forçando a sessão a se desconectar no horário final agendado. Nesse caso, o usuário deve receber notificações antes de ser desconectado.
- c)** Notificar destinatários quando uma sessão é iniciada. Suportando no mínimo

uma notificação por e-mail a destinatários designados sempre que uma sessão é iniciada com qualquer ativo.

**d)** Notificar destinatários quando uma sessão é terminada. Suportando no mínimo uma notificação por e-mail a destinatários designados sempre que uma sessão é encerrada com qualquer ativo.

**e)** Exigir aprovação antes do início de uma sessão, suportando no mínimo uma notificação por e-mail de aprovação enviado aos destinatários designados sempre que uma tentativa de sessão com qualquer ativo. Solicitando que o usuário insira um motivo da solicitação, a hora e a duração da solicitação.

**2.10.** A solução deve manter uma gravação completa e à prova de falsificação de todas as atividades da área de trabalho e do shell de comando.

**2.11.** A solução deve manter um registro completo de todas as atividades executadas durante a sessão executada pelos usuários.

**2.12.** A solução deve permitir o monitoramento ao vivo das sessões de acesso, e também deve permitir que os administradores encerrem sessões em andamento se necessário.

**2.13.** A solução deve permitir a configuração de permissões granulares, oferecendo a capacidade de controlar e delegar permissões por usuários e por função.

**2.14.** A solução deve ser capaz de controlar quais aplicativos podem ser usados por um operador na sessão, limitando o acesso a aplicativos especificados no sistema remoto, permitindo somente os executáveis listados (whitelist) ou negando apenas os executáveis listados (blacklist). Deve ser possível também optar por permitir ou negar o acesso à área de trabalho.

**2.15.** A fim de proteger contra erros comuns do usuário durante as sessões SSH, solução deve suportar filtro de comandos, para bloquear alguns comandos e permitir que outros, em um esforço para evitar que o usuário inadvertidamente use um comando que pode causar resultados indesejáveis.

**2.16.** Ao acessar um ativo baseado em Windows, a injeção de credenciais deve ser suportada na tela de login, bem como a ação especial "Executar como".

**2.17.** Ao acessar um ativo baseado em Linux, injeção de credenciais deve suportar sua

utilização em conjunto com o SUDO.

**2.18.** A solução deve suportar o acesso a desktops, servidores e outros sistemas remotos autônomos. Suportando os seguintes modos:

- a)** Através de clientes instalados, que permite o acesso a qualquer sistema Windows, Mac ou Linux. Tendo total Gerência e relatórios centralizados de todos os clientes implantados.
- b)** Acesso através de cliente de proxy local, que permite o acesso a sistemas Windows autônomos em uma rede, sem cliente pré-instalado.
- c)** Acesso via cliente de proxy para acessar sistemas em uma rede remota que não tenha uma conexão de internet nativa.
- d)** Integração com RDP (Remote Desktop Protocol) da Microsoft para realizar sessões utilizando protocolo RDP. Permitindo que os usuários colaborem em sessões e estas sessões possam ser auditadas e gravadas automaticamente.
- e)** Acesso a dispositivos de rede habilitados para SSH/telnet através de um cliente de proxy efetuando a conexão localmente.
- f)** Acesso a servidores VNC onde os usuários podem colaborar em sessões e ter as sessões auditadas e gravadas automaticamente.
- g)** Acesso a páginas Web a partir de agente de proxy local, onde os usuários receberão apenas uma conexão a uma página Web local em uma sessão auditada e gravada.
- h)** Túnel de protocolos que permitem estender os recursos de conectividade e auditoria remotas de aplicativos proprietários e/ou de terceiros, como sistemas de controle de integração ou ferramentas de banco de dados personalizadas sem necessidade de VPN.

**2.19.** A solução deve permitir o monitoramento em tempo real das sessões de acesso feitas a ativos publicados na ferramenta.

**2.20.** A solução deve permitir configuração de tempos limites de sessão ociosos, onde seja possível definir o período de tempo em qual um usuário que está inativo seja desconectado.

**2.21.** A solução deve ligar ou ativar remotamente máquinas configuradas com a feature de Wake-on-Lan (WOL). Para que se caso a máquina esteja desligada, ainda exista a

possibilidade de conectar-se de forma remota.

**2.22.** A solução deve permitir que os usuários transfiram arquivos da máquina em que está conectado para o sistema remoto, através da console da solução e sem necessidade de uso de ferramentas de terceiros.

**2.23.** A solução deve permitir que os usuários compartilhem sessões de acesso com outros usuários do sistema, permitindo que os administradores colaborem em uma mesma sessão. Esta colaboração deve ser possível com usuários internos e também com usuários externos através de convite.

**2.24.** Em caso de colaboração de administradores em uma mesma sessão, a solução deve oferecer chat entre usuários através da mesma console da conexão.

**2.25.** A solução deve oferecer aos representantes conectados a capacidade de ver informações do sistema sem que seja necessário ter acesso a console do ativo.

**2.26.** A solução deve oferecer aos representantes a capacidade de executar tarefas do sistema fora do compartilhamento de tela, com por exemplo reiniciar um serviço em servidores com sistema operacional Windows.

**2.27.** A solução deve oferecer a opção de prover acesso a linha de comandos dos servidores sem a necessidade de compartilhamento de tela, permitindo aos administradores a execução de comandos remotos via conexões lentas de internet.

**2.28.** A solução deve oferecer uma opção de guardar os scripts comuns utilizados pelos administradores como uma opção na console de acesso, permitindo que os administradores executem estes scripts através de um menu de opções.

**2.29.** A solução deve permitir que os usuários acessem e editem o registro do Windows de forma remota, sem precisar do compartilhamento de tela.

**2.30.** A solução deve permitir que o Administrador mude o portal externo com a marca corporativa, isto é, os administradores podem alterar a imagem de logotipo para exibição em páginas da Web voltadas para o público. Permitindo que os usuários externos verifiquem que estão no site de sua organização, além de aprimorar o portal de acesso com a marca da organização.

**2.31.** A solução deve conter contar com função que permite agrupar usuários em

equipes permitindo a atribuição de líderes a estes grupos de usuários. Um líder ou gerente de equipe pode monitorar membros da equipe da qual é líder, e opcionalmente pode optar por participar ou assumir as sessões de um membro de sua equipe.

**2.32.** Solução deve possuir relatórios das sessões de acesso, onde seja possível visualizar todas as sessões, e detalhes destas sessões que incluem informações básicas da sessão, detalhes da sessão, transcrições de bate-papo e gravações em vídeo de compartilhamento de tela, shells de comando e utilização de túnel de protocolos.

**2.33.** A solução deve possuir relatórios da sessão detalhados que possuam um registro da transcrição completa do bate-papo, o número de arquivos transferidos e ações específicas que ocorreram durante a sessão. Devem contar também com eventos do Windows que apresentam alterações visuais óbvias em uma sessão, incluindo principalmente alterações nas janelas em primeiro plano, contendo o nome do executável e o título da janela.

**2.34.** A solução deve conter também outras informações da sessão que incluem a duração da sessão, endereços IP locais e remotos e informações do sistema remoto.

**2.35.** A solução deve apresentar em relatório as sessões que possuem a gravação ativada, uma opção para reprodução de vídeo de sessões individuais.

**2.36.** Caso o usuário utilize a opção de túnel de sessão, deve ser possível visualizar as gravações de vídeo da área de trabalho inteira do usuário.

**2.37.** Caso o usuário utilize somente o prompt de comando do sistema, deve ser possível visualizar gravações e/ou transcrições de texto de todos os comandos executados durante a sessão.

**2.38.** A solução deve também conter relatórios resumidos que fornecem uma visão geral da atividade ao longo do tempo por usuário. Contendo informações como: O número total de sessões executadas, o número médio de sessões por dia da semana e a duração média das sessões.

**2.39.** A solução deve possuir relatórios de atividades das equipes, que devem conter informações sobre os usuários conforme eles entram ou saem do console de acesso da ferramenta, assim como mensagens de bate-papo enviadas entre membros da equipe, ações de compartilhamento de tela de usuário para usuário e arquivos compartilhados

e baixados.

**2.40.** A solução deve ser capaz de integrar-se com ferramentas de SIEM.

**2.41.** Descrição da Garantia da solução de proteção de dispositivos:

- a) A CONTRATADA deverá fornecer suporte direto do fabricante da solução durante toda a vigência contratual para atualizações de versão e acionamento em nível de resolução de problemas pelo próprio fabricante se necessário, além do nível de suporte que deverá ser prestado pela CONTRATADA em conjunto, conforme previsto no Caderno de Cotação e seus apêndices.

----- FIM DO APÊNDICE "A" -----

## APÊNDICE “B”

### REQUISITOS DO TESTE DE CONFORMIDADE

1. Subscrição anual da solução – ATENDENTE Caso seja convocada, a licitante deverá comprovar os requisitos técnicos obrigatórios utilizando, além da planilha modelo listada no apêndice “C”, ainda deverá demonstrar e comprovar, obrigatoriamente em tempo de execução com o ambiente em funcionamento no ambiente da ANTT todos os requisitos técnicos obrigatórios solicitados pela equipe da ANTT e listados no **APÊNDICE “A”**. Será de responsabilidade e as despesas da **LICITANTE**, a disponibilização de todo aparato necessário (softwares e hardwares) para a execução dos testes, a ANTT apenas disponibilizará máquinas virtuais necessárias.
2. Será exigida a comprovação de todos os REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS listados no APÊNDICE “A”.
3. As **LICITANTES** deverão, para cada requisito exigido, declarar se atende ou não ao requisito. A comprovação deverá ser feita através de manuais, folhetos, ou prospectos autorizados e produzidos pelo fabricante da solução, que deverão ser entregues, devidamente numerados e ordenados para consulta pela equipe da ANTT, juntamente com a **planilha de requisitos técnicos obrigatórios**, além da demonstração em tempo de execução para a equipe de homologação do teste de conformidade da ANTT.
4. A **Planilha de requisitos técnicos obrigatórios** deverá ser entregue, devidamente preenchida e assinada pela **LICITANTE**, acompanhada de toda documentação comprobatória, juntamente com a proposta comercial no momento de cadastramento da documentação de habilitação no site Comprasnet.
5. Ficam estabelecidas as seguintes definições para determinação da forma de atendimento a cada requisito:
  - 5.1. O ambiente para o teste de conformidade deverá disponibilizado e estar em pleno funcionamento com todas as características necessárias, sem nenhum custo adicional para a ANTT, para isso a LICITANTE deverá cumprir o prazo máximo de 5 (cinco) dias, contatos a partir do acionamento feito pela ANTT para demonstrar todos



os requisitos técnicos exigidos, sendo no máximo 05 (cinco) dias para preparação do ambiente, a ANTT contará com o máximo de 2 (dois) dias para emitir a Declaração de Atendimento ao Teste de Conformidade.

**5.2.** Para todos os requisitos a **LICITANTE** deverá demonstrar o atendimento imediatamente no teste de conformidade para a equipe da ANTT, sujeito a desclassificação quando da não demonstração ou não atendimento de qualquer um dos requisitos.

**6.** A **LICITANTE** será comunicada quando deverá proceder a disponibilização do ambiente para o teste de conformidade. Caso o ambiente não esteja em pleno funcionamento com todos os requisitos técnicos exigidos no prazo determinado, a **LICITANTE** será considerada **desclassificada**, sendo chamada a próxima colocada e assim por diante.

**7.** Uma vez atendidos e demonstrados todos os requisitos técnicos obrigatórios, a ANTT emitirá Declaração de atendimento conforme listado no **APÊNDICE “D”**- Declaração de Atendimento ao Teste de Conformidade.

----- **FIM DO APÊNDICE “B”** -----

**APÊNDICE “C”**

**PLANILHA DE REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS**

1. DEVERÃO SER LISTADOS TODOS OS REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS LISTADOS NO APÊNDICE “A” DESTE EDITAL E SEU TERMO DE REFERÊNCIA.

Item	Descrição	Atendido (Sim ou Não)	Nome do Manual	Referência à página e título na documentação comprobatória
1				
2				
3				
4				
...				

----- FIM DO APÊNDICE “C” -----

**APÊNDICE “D”**

**DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO TESTE DE CONFORMIDADE**

**1. DEMONSTRAÇÃO DO TESTE DE CONFORMIDADE DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DO AMBIENTE**

DECLARAMOS, para fins de instrução de processo licitatório da ANTT, que a empresa \_\_\_\_\_, por meio de seu Responsável Técnico, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, atendeu, demonstrou, e comprovou, todos os requisitos do teste de conformidade conforme listado no **APÊNDICE “A”**.

Declaramos ainda, que toda demonstração foi realizada e acompanhada pela equipe da ANTT.

\_\_\_\_\_  
Empresa Licitante

Data, nome, assinatura do responsável pela Visita Técnica e CNPJ da Empresa

\_\_\_\_\_  
ANTT

Data, nome e assinatura autorizada

----- FIM DO APÊNDICE “D” -----

**APÊNDICE “E”**

**TERMO DE VISTORIA OPCIONAL**

1. Declaro, para fins de convalidação do domínio de informações relevantes para a participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2022, que vistoriei o ambiente e parque tecnológico da ANTT onde serão prestados os serviços e integrados os dispositivos a serem protegidos pela solução.
2. Declaro que estiveram a minha disposição todas as informações necessárias, inclusive as que requisitei para a identificação dos serviços, das condições e dos requisitos licitatórios, tendo sido sanada pela equipe técnica dos órgãos, todas as dúvidas que foram por mim apresentadas e questionadas.
3. Declaro, sob as responsabilidades impostas pela legislação vigente, que a empresa que represento participará da fase de lances exclusivamente na convicção de que cumpre as exigências expressas no Edital.
4. Declaro ainda, que será mantido o sigilo de todas as informações e documentos conhecidos nesta Vistoria, cuidando para que no repasse destas informações a outrem, admitido exclusivamente para formulação de preço e condições de execução, o mesmo compromisso seja firmado formalmente.

Brasília (DF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

---

Empresa Licitante

Data, nome, assinatura do responsável pela Visita Técnica e CNPJ da Empresa

---

ANTT

Data, nome e assinatura autorizada

----- FIM DO APÊNDICE "E" -----

**APÊNDICE "F"****MODELO****PROPOSTA DE PREÇOS**

(em papel timbrado da empresa)

**À****AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES****Superintendência de Gestão – SUDEG / Gerência de Licitações e Contratos - GELIC****Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8****70200-003 - Brasília, DF****Referência:** Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_ e inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, para eventual contratação de pelo sistema de registro de preços, de fornecimento de solução de gerenciamento de acesso lógico privilegiado, contemplando garantia de atualização de versões e serviços correlatos, para atender às necessidades da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

**PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS**

Lote	Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	Subscrição anual da solução para ATENDENTE, com garantia de atualização de versões – para suporte remoto de até 10 usuários.	Usuários	1		
	2	Subscrição anual da solução para DISPOSITIVO, com garantia de atualização de versões – para acesso ao ambiente de produção para até 3.500 dispositivos.	Dispositivos	1		
	3	Serviço de suporte técnico com operação assistida.	Mês	12		
	4	Treinamento (Turma de 5 alunos)	Turma	1		
<b>VALOR TOTAL R\$</b>						

**1) Dados da Proposta:**Valor Total: R\$ \_\_\_\_\_ (**VALOR POR EXTENSO**).**2) Validade da Proposta:** 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

**3)** Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

**4) Dados da empresa:****a)** Razão Social: \_\_\_\_\_**b)** CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_**c)** Inscrição Estadual nº: \_\_\_\_\_**d)** Endereço: \_\_\_\_\_**e)** Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_**f)** Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_**g)** CEP: \_\_\_\_\_**h)** Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o contrato:**a.** Nome: \_\_\_\_\_**b.** Cargo: \_\_\_\_\_**c.** CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_**i)** Dados Bancários:**a.** Banco: \_\_\_\_\_**b.** Agência: \_\_\_\_\_**c.** Conta Corrente: \_\_\_\_\_**j)** Dados para Contato:**a.** Nome: \_\_\_\_\_**b.** Telefone/Ramal: \_\_\_\_\_

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo “\_\_\_” do Edital.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, àqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com servidor ou dirigente da Agência Nacional de Transportes Terrestres; e que foi (realizada a Vistoria nas instalações da ANTT, tomando conhecimento dos serviços a serem realizados / apresentada recusa formal de Vistoria), não sendo admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desenvolvimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

Local e data

---

Representante Legal  
(com carimbo da empresa)  
Cargo  
CPF

----- FIM DO APÊNDICE "F" -----



APÊNDICE "G"**MODELO****DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**  
(em papel timbrado da empresa)

<b>Empresa</b>		
<b>CNPJ</b>		<b>Inscrição Estadual</b>
<b>Endereço</b>		
<b>Cidade</b>		<b>Estado</b>
<b>CEP</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail institucional</b>
<b>Representante Legal</b>		

**DECLARO**, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico **SRP** nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, instaurado pelo Processo nº \_\_\_\_\_, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da [Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010](#).

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa  
(Nome legível)  
CPF nº \_\_\_\_\_

----- FIM DO APÊNDICE "G" -----

APÊNDICE “H”

**MODELO**

**TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**

- 1) Este Termo de Compromisso é celebrado entre: CONTRATANTE ..... , Endereço..... , inscrita no CNPJ/MF ..... , neste ato representada pelo Gestor do Contrato abaixo assinado, e a CONTRATADA..... , Endereço..... , inscrita no CNPJ/MF..... , neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados.

OBS: O Órgão e a Empresa podem ser referidos individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

- 2) CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do Contrato \_\_\_\_/2022, estão estabelecendo uma relação de CONTRATANTE e CONTRATADA para a [objeto] que para ser executada necessariamente inclui o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações de negócio da CONTRATANTE, o uso de equipamentos e de outros recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da CONTRATANTE, sob a posse, guarda e domínio da CONTRATADA;
- 3) CONSIDERANDO QUE para ser executada a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a dados e informações de suas tecnologias, metodologias e modelos operacionais e de produtividade, o uso de equipamentos e de outros recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da CONTRATADA, sob a posse, guarda e domínio da CONTRATANTE;
- 4) CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si informações restritas ou

confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios;

- 5) CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Restritas ou Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;
- 6) RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas condições a seguir:
  - a) Para a finalidade deste Termo, "Informações Restritas" significarão todas e quaisquer informações que se inserem nas relações contratuais entre as Partes, divulgáveis por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte e/ou terceiros (de acordo com este instrumento, a "Recebedores"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, que se encontram com disponibilidade limitada exclusivamente entre as partes, incluindo, entre outras, mas não se limitando a segredos de negócio, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações da operação e execução dos serviços, informações de clientes, situação financeira, métodos, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, mídias de armazenamento, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação;
  - b) Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações que se inserem nas relações contratuais entre as Partes e/ou tratem sobre o conteúdo transitado na rede da CONTRATANTE, divulgáveis pela parte Divulgadora à outra Parte e/ou terceiros (de acordo com este instrumento, os "Recebedores") não envolvidos diretamente nas relações contratuais entre as Partes, em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica ou financeira, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, segundo os critérios legais e normativos da CONTRATANTE.

- c) Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas ou juridicamente disponíveis, tais como os autos de processos administrativos, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora.
- d) Quando a divulgação de Informações Restritas ou Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, a Parte notificada comunicará imediatamente, para simples ciência e conhecimento, a outra Parte, ficando obrigada também, a enviar cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma.
- e) As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Restritas e Confidenciais.
- f) A Parte não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a Informações Restritas ou Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
- g) A Parte Recebedora obrigará a seus empregados ou servidores que tenham acesso às Informações Restritas ou Confidenciais que cumpram integralmente as obrigações de sigilo.
- h) As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação restrita ou confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, excetos e devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus empregados ou servidores que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

- i) Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Restritas ou Confidenciais da outra Parte.
- j) Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura do contrato de Prestação de Serviços firmado entre as Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a resolução contratual ou quando as informações tenham caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora.
- k) A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Restrita ou Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis.
- l) A Parte Recebedora deverá devolver quaisquer documentos ou mídias, em original ou cópia, que contenham Informações Restritas ou Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações para a execução contratual ou suas garantias.
- m) A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
- n) O não exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
- o) Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
- p) A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

- q) A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.
- r) Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
- s) Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso por meio do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília (DF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2022.

<b>Contratante</b>  ----- <b>Nome</b>	<b>Contratada</b>  ----- <b>Nome</b>
<b>Testemunha</b>  ----- <b>Nome</b>	<b>Testemunha</b>  ----- <b>Nome</b>

----- FIM DO APÊNDICE “H” -----

APÊNDICE "I"

ORDEM DE SERVIÇO (OS) Nº

**MODELO**

CLIENTE			
PRESTADORA DE SERVIÇOS			
CONTRATO		VIGÊNCIA	
FISCAL DO CONTRATO			
E-MAIL		TELEFONE	
<b>IDENTIFICAÇÃO/DIRECIONAMENTO</b>			
SISTEMAS			
VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS			
Título - Assunto			
Descrição			
Origem/Solicitante			
Classificação			
Data de Abertura da OS			
Data estimada da Entrega			
<b>Normas e Sigilo:</b> De acordo com as normas e procedimentos da ANTT, segundo cláusula sétima do Contrato Administrativo.		<b>Instruções:</b> Deverão ser observados os procedimentos definidos pela SUTEC	
<p><b>Data:</b> ____/____/____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">(nome) Gestor do Contrato</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">(nome) Preposto</p>			

----- FIM DO APÊNDICE "I" -----

APÊNDICE "J"**MODELO****TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato:		Número da O.S.:	
Contratante:			
Contratada:			
Processo:		Pregão:	
Solução de TI:			

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUME DE EXECUÇÃO					
Item	Descrição dos serviços	Métrica	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1					
2					
3					
Valor Global					

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital, de 04 de abril de 2019, que os serviços integrantes da O.S. acima identificada e/ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados no período de <data de início> a <data de finalização> e recebidos provisoriamente em <data do recebimento provisório>. Tais serviços serão objeto de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.



Para fins de recebimento destes serviços foram entregues os seguintes documentos:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá em até 07 (sete) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência, correspondente ao Contrato supracitado.

(nome)

**Fiscal Técnico**

Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Brasília/DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

----- FIM DO APÊNDICE “J” -----

APÊNDICE “K”**MODELO****TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato:		Número da O.S.:	
Contratante:			
Contratada:			
Processo:		Pregão:	
Solução de TI:			

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUME DE EXECUÇÃO					
Item	Descrição dos serviços	Métrica	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1					
2					
3					
Valor Global					

**ATESTADO DE RECEBIMENTO**

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital, de 04 de abril de 2019, que os serviços integrantes da O.S acima identificada e/ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos definitivamente em <data do recebimento definitivo>, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato, com base no Relatório Circunstanciado elaborado pela fiscalização técnica e documentação apresentada.

(nome)

**Fiscal Requisitante**

Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Brasília/DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

(nome)

**Fiscal Técnico**

Matrícula SIAPE: \_\_\_\_\_

Brasília/DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

----- FIM DO APÊNDICE “K” -----

**MODELO**APÊNDICE “L”**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

Processo Administrativo nº	Nº do Contrato	Data de Assinatura
<b>Objeto</b>		

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº **04.898.488/0001-77**, doravante denominado **CONTRATANTE** e a **Empresa** \_\_\_\_\_, estabelecida à \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo Sr \_\_\_\_\_, (cargo) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em \_\_\_\_\_, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

**CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**;

**CONSIDERANDO** que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

**CONSIDERANDO** a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**Parágrafo Primeiro:** As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Segundo:** A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Terceiro:** A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Quarto:** A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

**Parágrafo Único:** As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS**

**Parágrafo Primeiro:** A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

**Parágrafo Segundo:** A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

- I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

**Parágrafo Terceiro:** A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Quarto:** A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Quinto:** Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

**Parágrafo Sexto:** O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Sétimo:** A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

**Parágrafo Oitavo:** A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES**

**Parágrafo Único:** Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES**

**TERRESTRES**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA**

**Parágrafo Único:** O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES**

**Parágrafo Único:** A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Parágrafo Primeiro:** Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

**Parágrafo Segundo:** O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

**Parágrafo Terceiro:** Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os



princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

**Parágrafo Quarto:** O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

**Parágrafo Quinto:** A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA NONA - DO FORO**

**Parágrafo Único:** Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**Nome do Diretor ou representante legal da empresa**

**Cargo**

**CPF nº**

---

Gestor do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

---

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

----- **FIM DO APÊNDICE "L"** -----

**MODELO**APÊNDICE "M"**TERMO DE CIÊNCIA**

<b>Processo Administrativo nº</b>	<b>Nº do Contrato</b>	<b>Data de Assinatura</b>
<b>Objeto</b>		
<b>Identificação da Empresa Contratada</b>		
<b>Nome da Empresa</b>		
<b>CNPJ</b>	<b>Inscrição Estadual</b>	
<b>Endereço</b>		
<b>Cidade</b>	<b>Estado</b>	
<b>CEP</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail institucional</b>

Pelo presente instrumento, eu \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, expedida em \_\_\_\_\_, órgão expedidor \_\_\_\_/\_\_\_\_, prestador de serviço, ocupando o cargo de \_\_\_\_\_ na empresa \_\_\_\_\_, que firmou Contrato com a Agência Nacional de Transportes Terrestres, **DECLARO**, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da Agência Nacional de Transportes Terrestres, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento,

comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

**DECLARO**, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da Agência Nacional de Transportes Terrestres, Resolução nº 5.854, de 10 de setembro de 2019, ou outra que venha a substituí-la, estar ciente e **CONCORDO** com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

I. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

II. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

III. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;

IV. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;

V. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

VI. responder, perante a Agência Nacional de Transportes Terrestres, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**Nome do Funcionário**

**Cargo**

**CPF nº**

Ciente:

Cidade-UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

**Nome do Diretor ou representante legal da empresa**

**Cargo**

CPF nº

----- FIM DO APÊNDICE “M” -----

**APÊNDICE "N"****TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

<b>Processo Administrativo nº</b>	<b>Nº do Contrato</b>	<b>Data de Assinatura</b>
<b>Objeto</b>		
<b>Identificação da Empresa Contratada</b>		
<b>Nome da Empresa</b>		
<b>CNPJ</b>	<b>Inscrição Estadual</b>	
<b>Endereço</b>		
<b>Cidade</b>	<b>Estado</b>	
<b>CEP</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail institucional</b>

**LISTA DE VERIFICAÇÃO**

Item	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO	NÃO APLICÁVEL
Os recursos humanos e materiais foram preparados para a continuidade do negócio por parte da Administração?			
A contratada entregou as versões finais dos produtos e a documentação?			
Houve a transferência final de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução?			
A contratada devolveu os recursos que foram oferecidos para operacionalizar o contrato?			
Foram revogados os perfis de acesso dos funcionários da contratada?			
Foram eliminadas as caixas postais que foram oferecidas à contratada?			
<outras que se apliquem ao objeto da contratação>			

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes do Contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, exceto as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- I. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- II. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- III. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados;
- IV. <inserir pendências, se houver>.

E assim, tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

Gestor do Contrato  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Departamento>>

---

Representante da Área Requisitante  
Matrícula  
<<Cargo/Função>>  
<<Setor/Departamento>>

---

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

---

Representante Legal da Empresa

Cargo

CPF

----- FIM DO APÊNDICE "N" -----