

COLETA DE PREÇOS Nº 01/2023
(solução para implantação de *OmniChannel*)

I - DO OBJETO

1.1. Contratação de solução para implantação de *OmniChannel* para gerenciamento de serviços finalísticos e não-finalísticos dotado de: licenciamento de ferramenta ITSM; serviço de suporte e atendimento especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) aos usuários EMBRAPII, contemplando atendimentos telefônico ou sistêmico (Nível I), bem como atendimentos presenciais (Nível II), conforme condições contidas neste documento.

II - DA MOTIVAÇÃO

2.1. A pretensão contratual envolve a realização de contratação de empresa visando o fornecimento de *OmniChannel* para gerenciamento de serviços finalísticos e não-finalísticos dotado de: licenciamento de ferramenta ITSM; serviço de suporte e atendimento especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a EMBRAPII, de acordo com as especificações constantes nos tópicos seguintes deste documento.

2.2. Nesse sentido, o NTI no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os requisitos mínimos de escalabilidade, extensão de conectividade e capacidade de gerenciamento que dão suporte às atividades fim da EMBRAPII, em especial, no caso do presente instrumento, os serviços de rede do escritório sede.

2.3. Tais serviços compõem o portfólio de soluções de tecnologia disponibilizado pela EMBRAPII em face dos requerimentos próprios de sua atuação, a saber:

I – fomentar o desenvolvimento tecnológico de novos produtos, processos ou soluções empresariais, contribuindo para a construção de um ambiente de negócios favorável à inovação;

II – articular e estimular a cooperação entre empresas e instituições de pesquisa tecnológica, nos termos e conforme definido no Regimento Interno;

III – financiar projetos de PD&I, com ênfase em projetos que incluam a fase pré-competitiva, em áreas ou temas definidos pela EMBRAPII, em parceria com empresas e instituições de pesquisa tecnológica pré-selecionadas, compartilhando o risco da inovação tecnológica;

IV – contribuir para o desenvolvimento dos Polos de Inovação dos Institutos Federais;

V – contribuir para o desenvolvimento de startups, micro e pequenas empresas de base tecnológica;

VI – contribuir para o treinamento tecnológico de recursos humanos para a indústria, em áreas ou temas selecionados;

VII – difundir informações, experiências e projetos à sociedade; e

VIII – prestar serviços relacionados às áreas de atividades que constituem o seu objeto.

2.4. Dessa forma, o ambiente de tecnologia da informação e comunicações necessita ser mantido e expandido em consonância com as diretrizes negociais desta Organização, tornando-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de ambientes tecnológico para soluções de alta performance, com baixa incidência de defeitos, e baseadas nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação.

III - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. A modalidade de prestação de serviço selecionada é a de pagamento de parcelas mensais para os serviços continuados e o pagamento integral do licenciamento perpétuo da ferramenta ITSM.

3.2. Nesta forma de contratação, cada Ordem de Serviço (OS) é expedida contendo diretamente o valor nominal relativo aos serviços a serem executados para o período definido. Este montante consiste normalmente na média mensal do valor integral definido para o contrato, podendo haver, em alguns casos, variações em face de mudanças na quantidade de usuários e/ou no ambiente computacional, dentro de um intervalo de tolerância.

3.3. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis

retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

3.4. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

3.5. Nesta forma de contratação, a Ordem de Serviço (OS) é expedida contendo diretamente o valor nominal relativo aos bens a serem entregues em período definido.

3.6. O objeto contempla os seguintes serviços:

- a) Licenciamento perpétuo *on premise*, instalação e configuração de software ITSM;
- b) Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, utilizando o software ITSM remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, na sede da EMBRAPPII em Brasília;
- c) Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;
- d) Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas utilizando o software ITSM, na sede da EMBRAPPII em Brasília;
- e) Atendimento às requisições, como dúvidas na execução de uma atividade fim;
- f) Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;
- g) Instalação e atualização de softwares;
- h) Transferência de conhecimento;
- i) Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e de gerência;
- j) Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI;
- k) Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI;
- l) Configurar e remanejar ramais digitais, analógicos e IP;
- m) Mapear e orientar para utilização de pastas corporativas;
- n) Instalar, desinstalar, remanejar e configurar softwares básicos, aplicativos e sistemas corporativos em microcomputadores de usuários da EMBRAPPII;
- o) Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI; e
- p) Atualização da base de conhecimento.

IV. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE ATUAL

4.1. A EMBRAPPII (Associação Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial) é uma Organização Social qualificada pelo Poder Público Federal que, desde 2013, apoia instituições de pesquisa tecnológica fomentando a inovação na indústria brasileira.

4.2. A assinatura do Contrato de Gestão com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC ocorreu em 2 de dezembro de 2013, tendo o Ministério da Educação – MEC como instituição interveniente. Os dois órgãos federais repartem igualmente a responsabilidade pelo seu financiamento.

4.3. A contratação da EMBRAPPII parte do reconhecimento das oportunidades de exploração das sinergias entre instituições de pesquisa tecnológica e empresas industriais, em prol do fortalecimento da capacidade de inovação brasileira. Ela tem por missão apoiar instituições de pesquisa tecnológica, em selecionadas áreas de competência, para que executem projetos de desenvolvimento de pesquisa tecnológica para inovação, em cooperação com empresas do setor industrial.

4.4. A EMBRAPPII atua por meio da cooperação com instituições de pesquisa científica e tecnológica, públicas ou privadas, tendo como foco as demandas empresariais e como alvo o compartilhamento de risco na fase pré-competitiva da inovação. Ao compartilhar riscos de projetos com as empresas, tem objetivo de estimular o setor industrial a inovar mais e com maior intensidade tecnológica para, assim, potencializar a força competitiva das empresas tanto no mercado interno como no mercado internacional.

V. DA JUSTIFICATIVA DE INTEGRAÇÃO ENTRE FORNECIMENTO DE SOFTWARE ITSM E DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

5.1. A prestação de serviços de suporte técnico ao usuário tem como prática comum a utilização de um software que implemente ao menos 16 dos 54 processos da biblioteca ITIL, atualmente em sua versão de nº 4.

5.2. A simples substituição destes atendimentos, hoje realizados por colaboradores da EMBRAPPII, por mão de obra terceirizada tão somente aborda o quantitativo de chamados a serem realizados, não endereçando questões de gerenciamento dos processos e procedimentos que balizam tais chamados. Neste sentido, a utilização de um software que realize a orquestração e organização destes chamados é necessária para o ambiente da EMBRAPPII.

5.3. Complementarmente, a aquisição de um software ITSM para que uma empresa de prestação de serviços de atendimento ao usuário utilize como gerenciador das filas de chamados requererá que colaboradores da contratada estejam capacitados a gerenciar o software adquirido. Do contrário, recairá sobre o NTI toda a gestão operacional da ferramenta, incluindo atividades que seriam inicialmente realizadas pela contratada.

5.4. Neste sentido, a opção por uma solução OmniChannel (onde os usuários de serviços de tecnologia da informação possam escolher, dentre diversos canais de atendimento, o que melhor lhe serve) acoplada a prestação de serviços de atendimento a usuários em Nível 1 e Nível 2 se mostra mais vantajosa por:

5.4.1. Apresentar maleabilidade no provimento de serviços de tecnologia da informação, dado que tanto empresa contratada como EMBRAPPII possam utilizar este canal único para gerenciamento de demandas;

5.4.2. Desonerar o quadro de colaboradores do NTI da necessidade de capacitação na gestão do software ITSM por meio de treinamentos específicos;

5.4.3. Desonerar o quadro de colaboradores do NTI de atividades de gerenciamento da ferramenta ITSM, possibilitando que atuem outras demandas estratégicas da EMBRAPPII;

5.4.4. Possibilitar a transferência de conhecimento entre contratada e contratante, dado que a contratada possui total controle do software ofertado;

5.4.5. Possibilitar o aumento do espectro de atendimento a usuários de sistemas finalísticos da EMBRAPPII, dado que a empresa contratada pode capacitar internamente mais usuários gestores de filas de atendimento, sem necessidade de contratação de treinamentos oficiais; e

5.4.6. Reduzir a complexidade da gestão contratual bem como de incidentes técnicos que afetem o bom funcionamento do software ITSM.

VI. DOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS (FUNCIONAIS E TÉCNICOS)

6.1. A solução pretendida é composta por dois itens, dos quais um é de fornecimento de licenciamento perpétuo de software ITSM e outro de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, remunerada mensalmente.

6.2. A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da EMBRAPPII, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 2 (dois) níveis de atendimento e serviços especializados.

ITEM	DESCRIÇÃO		LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	TIPO DE ATENDIMENTO
1	Software de gestão ITSM	Licenciamento perpétuo de software ITSM – Para no mínimo 5 usuários administradores	EMBRAPII	Atendimento presencial
		Licenciamento de software ITSM – Para no mínimo 150 usuários de serviço	EMBRAPII	Atendimento presencial
2	Central de Serviços	Nível I - Service Desk, comutado com o atendimento Nível II	EMBRAPII	Atendimento por telefone e ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
		Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações	EMBRAPII	Atendimento remoto/presencial

- 6.3. Os serviços de atendimento do Nível I serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, em caráter comutativo com o Nível II, ou seja, a alocação de profissionais deve considerar que um profissional alocado nas dependências da CONTRATANTE deverá realizar tanto atendimentos de Nível I quanto de Nível II.
- 6.4. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no Nível II será prestado nas dependências da EMBRAPII, sendo que atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna desta Empresa.
- 6.5. Durante as reuniões ou eventos a nível de diretoria poderá ser alocado pelo menos 1 (um) técnico Nível II exclusivo e dedicado para acompanhamento das atividades, no local da sua realização.
- 6.6. O horário de funcionamento da EMBRAPII é das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira.
- 6.7. Não haverá remuneração adicional da EMBRAPII à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.
- 6.8. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para da EMBRAPII.
- 6.9. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio:
- 6.9.1. Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de desktops para uma quantidade elevada de usuários, da EMBRAPII irá envidar esforços para comunicar o fato à contratada, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda.
- 6.9.2. Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.

6.10. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

6.11. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da CONSULTADA. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à EMBRAPII.

6.12. Visão geral dos níveis de atendimento:

6.12.1. **O Nível I – Service Desk** deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências da EMBRAPII, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

6.12.2. **O Nível II** poderá, a critério da EMBRAPII, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da EMBRAPII, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários especiais da EMBRAPII.

6.13. Requisitos de Capacitação para o Atendimento Nível I, comutado com Nível II:

Formação	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Cursando ou concluído ensino superior na área de TI	<ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima de 2 (dois) anos na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes;• Experiência com ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes;• Experiência em suporte via acesso remoto;• Experiência em Instalação e configuração de softwares e aplicativos de escritório;• Experiência em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office 365;• Experiência em configurações e reparos em sistema operacional macOS Apple e ferramentas Microsoft Office 365 Apple;• Desejável experiência com ferramenta open source GLPI. <p>Cursos Obrigatórios</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL Foundation – Carga horária mínima de 24h	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimentos no uso e configurações básicas em ambientes Microsoft Windows, Microsoft 365 - Pacote Office e Microsoft Teams;• Conhecimentos do ambiente Google Workspace;• Navegadores WEB;• Conhecimentos em configuração e instalação de certificado digital em navegadores, Adobe Acrobat Reader e/ou Tokens para ambiente Windows e macOS Apple;• Conhecimentos em impressão e digitalização de documentos;• Desejável conhecimento na instalação e configuração de Antivírus;• Desejável conhecimentos em softwares de VPN's;• Conhecimentos em ITIL;• Desejável conhecimento em serviços de rede (mapeamento de pastas

		<p>diretórios, configuração TCP/IP);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desejável conhecimento em gerenciamento de acessos de rede; • Bom relacionamento interpessoal, fluência verbal e cordialidade; • Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado; • Boa comunicação verbal e escrita.
--	--	--

6.14. Requisitos de Capacitação para o Atendimento Nível I, comutado com Nível II:

Formação	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso de ensino superior na área de TI concluído	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 3 (três) anos em suporte técnico em microinformática (hardware, software, impressoras e antivírus); • Experiência em Instalação e configuração de softwares e aplicativos de escritório; • Experiência em instalação e configuração do Windows 7 ou superior; • Experiência em suporte a utilização de sistemas desenvolvidos para a administração pública "GOV.BR" com uso de certificados digitais e tokens para ambiente Windows e macOS Apple; • Experiência em suporte a usuários de videoconferência de mais utilizadas no mercado (Skype for Business, Meet, Microsoft Teams); • Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia; • Experiência em elaboração de procedimentos operacionais (POP's) conforme ITIL v4; • Desejável experiência com ferramenta ITSM. <p>Certificações Obrigatórias</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation; 	<ul style="list-style-type: none"> • Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office 365; • Conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional MacOS e Microsoft Office 365 Apple; • Sólidos conhecimentos em configuração e instalação de certificado digital em navegadores, Adobe Acrobat Reader e/ou Tokens para ambiente Windows e macOS Apple. • Conhecimentos em configurações de Tablet e iPad; • Sólidos Conhecimento em montagem, manutenção de microcomputadores e notebooks; • Conhecimentos básicos em segurança da informação; • Conhecimentos em configuração e instalação de ramais (VoIP); • Conhecimento na gestão de ativos (entrada saída de equipamentos); • Conhecimento com a ferramenta de administração de computadores utilizando a ferramenta Active Directory (AD), Políticas de Grupo (GPO), Unidade

		Organizacional (OU) Controles de Domínio; • Ser proativo e cordial no atendimento presencial a usuários e executivos da Embrapii; • Boa comunicação verbal e escrita;
--	--	--

6.15. Escopo do Serviço de suporte ao usuário Nível I comutado com Nível II:

6.15.1. O suporte Nível I ao usuário atua prestando informações, registrando solicitações, solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes;

6.15.2. As solicitações de serviço ou relatos de incidentes de TIC poderão ser feitas via chamado aberto no Software de ITSM, via telefone e-mail. Para solicitações feitas por telefone, a CONTRATADA deverá registrar imediatamente um chamado no Software de ITSM;

6.15.3. O serviço será prestado nos dias úteis do calendário da EMBRAPII, e deve estar disponível das 8:00 às 20:00.

6.16. Escopo do Serviço de suporte Nível II ao usuário.

6.16.1. O serviço de suporte Nível II ao usuário atua solucionando requisições, incidentes e problemas que o primeiro nível escalou ou direcionados automaticamente pelo Software de ITSM;

6.16.2. Poderá atender o usuário presencialmente ou remotamente, conforme a situação; e

6.16.3. O serviço será prestado nos dias úteis do calendário da EMBRAPII, e deve estar disponível das 08:00 às 18:00, e demanda de necessidade da diretoria em dias e horários excepcionais.

6.17. Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da EMBRAPII, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a NTI informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

VII. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1. Definição de níveis de Prioridades de Atendimentos de Serviços.

Prioridade	Descrição	Características	Atendimento
1	Grave	Indisponibilidade, impossibilidade de utilização de hardware e software em uma ou mais funcionalidades críticas à operação por parte de usuários VIP.	1 hora

2	Alta	Indisponibilidade total, impossibilidade de utilização de hardware e software em uma ou mais funcionalidades críticas à operação.	2 horas
3	Média	Ambiente apresenta algum erro de funcionamento, comportamento inesperado, causando degradação ou baixa performance.	3 horas
4	Baixa	Consulta e esclarecimento de dúvidas quanto à operação do ambiente, homologação de equipamentos, falha em hardware / software que não gere impacto na operação.	6 horas
5	Planejada	Atuação em chamados identificados como consultoria, requisição de serviço, análises de homologação de ambiente e equipamentos e demais ações planejadas.	NBD (Next Business Day – Próximo dia útil);

VIII. DA MANUTENÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO E BASE DE CONHECIMENTO

8.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos e gerenciais.

8.2. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

8.3. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

8.4. Detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como da topologia física e lógica da rede da EMBRAPPII.

8.5. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

8.6. São de propriedade da EMBRAPPII, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

8.7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

8.7.1. Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;

8.7.2. Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;

8.7.3. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;

8.7.4. Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

8.8. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela EMBRAPPII, a CONTRATADA se compromete a habilitar sua equipe de técnicos ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato a ser celebrado, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

8.9. A NTI da EMBRAPPII poderá, a seu critério, alocar colaborador para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

8.10. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da contratada e que será de propriedade da EMBRAPPII.

IX. DOS REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA ITSM

9.1. Serão aceitas tão somente ferramentas classificadas pela PinkVERIFY (<https://www.pinkelephant.com/en-us/pinkverify/pinkverifytoolsets>), cuja matriz de atendimento englobe ao menos 16 práticas da biblioteca ITIL v3, a saber:

- 9.1.1. Asset Management
- 9.1.2. Availability Management;
- 9.1.3. Capacity Management;
- 9.1.4. Change Management;
- 9.1.5. Event Management;
- 9.1.6. Financial Management;
- 9.1.7. Incident Management;
- 9.1.8. IT Service Continuity Management;
- 9.1.9. Knowledge Management;
- 9.1.10. Problem Management;
- 9.1.11. Release & Deployment Management
- 9.1.12. Request Fulfillment;
- 9.1.13. Service Asset & Configuration Management;
- 9.1.14. Service Catalog Management;
- 9.1.15. Service Level Management;
- 9.1.16. Service Portfolio Management.

X. DO ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

10.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento (ANEXO II - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO) padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

10.2. O fornecimento de licença referente ao ITEM 1 será demandado com a assinatura do contrato, mediante simples pedido de fornecimento, instalação e configuração.

10.3. Os serviços correspondentes ao ITEM 2 serão demandados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, mediante emissão de ORDENS DE SERVIÇO, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste documento.

10.4. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da ORDEM DE SERVIÇO para provisionamento e alocação dos recursos demandados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério do CONTRATANTE.

10.5. As Ordens de Serviço, somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de aceite e pagamento, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os ajustes de qualidade no valor das entregas forem aplicados e aprovados, bem como toda a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pelo CONTRATANTE.

XI. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não será admitida subcontratação.

XII. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do CONTRATO.

XIII. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

13.1. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

XIV. DO REAJUSTE

14.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

14.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI, definido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

14.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

14.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

14.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

14.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

XV. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO

15.1. Será requerida das empresas PROPONENTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

- a) Apresentação de atestados de capacidade técnica; e
- b) Apresentação de Proposta de Preços (**ANEXO A - PROPOSTA DE PREÇOS**);

15.2. É facultado a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela licitante constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

XVI. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO

16.1. Apresentar atestado(s) expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, compreendendo as atividades previstas neste instrumento.

16.2. Apresentar carta de parceria ou de propriedade do software ITSM apresentado na proposta. No caso de carta de parceria:

16.2.1. Deve ser emitida pela fabricante ou detentora dos direitos comerciais do software ITSM apresentado na proposta;

16.2.2. Deve constar que a empresa é certificada pela fabricante como parceiro oficial, apto a instalar, configurar e manter a ferramenta.

16.3. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente.

16.4. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

16.5. A comprovação será realizada por qualquer processo de cópia reprográfica, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

16.6. Para comprovação de que a empresa PROPONENTE possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto desta contratação, a empresa deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

16.7. Os atestados relacionados abaixo só serão aceitos caso os serviços tenham sido executados num período ininterrupto de 12 (doze) meses.

16.8. Atestados de Capacidade Técnica Exigidos da Empresa Proponente:

16.8.1. Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 50% dos totais de cada tipo de ativo da EMBRAPPII conforme abaixo:

ATIVO	QUANTIDADE EMBRAPPII	EXIGÊNCIA
Desktops Windows	90	45

Notebooks Windows	150	75
Notebooks MacOS	20	10
Telefone VoIP	60	30
Telefone VoIP com Módulo de expansão	10	5

16.8.2. Comprovar ter prestado serviços de suporte contemplando o atendimento a pelo menos 75 (setenta e cinco) usuários, equivalente a 50% do total de usuários atendidos na EMBRAPPII.

16.9. Comprovar gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto no mínimo em três FORNECEDORES distintos, podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado em contratos executados simultaneamente.

16.10. Comprovar ter prestado serviços de suporte dos sistemas operacionais Microsoft Windows e Apple Mac OS.

16.11. Comprovar ter instalado e mantido a ferramenta de ITSM que apresentou na Proposta de preços.

16.12. Comprovar ter prestado serviços de suporte técnico a usuários com base na biblioteca ITIL compreendendo pelo menos 07 (sete) processos e funções ITIL a seguir:

- a) Gerenciamento de Incidente;
- b) Cumprimento de Requisição;
- c) Gerenciamento de Problema;
- d) Gerenciamento de Mudança;
- e) Gerenciamento de Configuração;
- f) Gerenciamento de Nível de Serviço;
- g) Função Central de Serviços;
- h) Gerenciamento de Conhecimento;
- i) Gerenciamento de Ativos.

16.13. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

16.14. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, sistemas operacionais e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do cliente.
- b) Endereço completo do cliente.
- c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- d) Descrição dos serviços prestados. Vigência do contrato.

XVII. PROPOSTA DE PREÇO

17.1. A PROPOSTA de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do **ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**, contendo o resumo da proposta de preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados nesta Coleta de forma a garantir a sua equibilibidade e permitir seu julgamento.

17.2. A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública, bem como deve ser encaminhada, impreterivelmente, até o dia 16 de fevereiro de 2023, contendo CNPJ, endereço, responsável e telefone para contato.

17.3. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado.

17.4. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

17.5. A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados nesta Coleta.

17.6. Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais as ferramentas pretendem utilizar para atendimento do Contrato e apresentar manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento a requisitos técnicos.

XVIII. PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

18.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do instrumento contratual pelas partes, prorrogável, sucessivamente.

18.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a EMBRAPII, permitida a negociação com o contratado.

XIX. DO PAGAMENTO

19.1. O prazo para pagamento dar-se-á até o décimo dia do mês subsequente à prestação dos serviços, comprovadamente realizados, mediante emissão de nota fiscal, acompanhada dos demais documentos comprobatórios do cumprimento de regularidade fiscal da Contratada.

19.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação.

19.3. Quando houver glosa parcial do valor a ser pago, a EMBRAPII comunicará a contratada para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

19.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante.

XX. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

20.1. Atendidos todos os requisitos estabelecidos neste documento, será contratada a empresa que apresentar o **MENOR VALOR GLOBAL**.

20.2. O Regulamento de Compras poderá ser acessado por meio do link <http://embrapii.org.br/categoria/institucional/acesso-a-informacao/>.

XXI. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Eventuais dúvidas e/ou esclarecimentos adicionais poderão ser dirimidas através do e-mail: compras@embrapii.org.br.

21.2 Fica facultada aos proponentes interessados a realização de visita prévia ou solicitação de reunião virtual na sede da EMBRAPPII mediante prévio agendamento através do e-mail supramencionado.

XXII. DOS ANEXOS

22.1. São partes integrantes deste documento os seguintes anexos:

ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

ANEXO C - TERMO DE CIÊNCIA;

ANEXO D - TERMO DE VISTORIA;

Brasília, 10 de fevereiro de 2023.

(assinatura eletrônica)

GERALDO NUNES

Superintendente de Gestão e Finanças

ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Razão Social:						
Responsável Legal:						
CNPJ:						
Endereço:						
Cidade:			UF:	CEP:		
Fone:			E-mail:			
ITEM	DESCRIÇÃO		UNID.	QUANT. ESTIMADA	VALOR (EM REAIS / POR ITEM)	
					UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Software de gestão ITSM		Licenciamento de software ITSM – Para no mínimo 5 usuários administradores	Unitário	12	
			Licenciamento de software ITSM – Para no mínimo 150 usuários de serviço	Unitário		
2	Central de Serviços		Nível I - Service Desk	meses	12	
			Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações			
PREÇO TOTAL EM ALGARISMOS E POR EXTENSO:						
Prazo de Validade da Proposta:			Prazo de entrega:			
Banco (cod.):		Agência (cód.):	Conta-Corrente:			

Prazo mínimo da validade da proposta: 90 dias.

Dados para assinatura do Contrato (se for o caso, anexar Procuração na qual constam os poderes delegados ao representante).

Responsável pelo Contrato	
Nome:	
CPF.:	
E-mail:	
Fone:	

Declaramos estar de acordo com todos os termos e condições da Coleta de Preços.

Observações:

Os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos (frete, seguros, etc.), tributos incidentes e outros que se fizerem necessários.

....., UF, de de 2023.

Assinatura do responsável pela empresa

ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

REGISTRO DE ABERTURA		NRO.OS:XXX/2023				
Contrato N° XX/XXXX		CNPJ:				
Contratada: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		XX.XXX.XXX/XXXX-XX				
Requisitante do Serviço:						
Unidade Requisitante:						
Tipo da Requisição:						
Demanda:						
PRAZO DE INÍCIO E ENTREGA DA ORDEM DE SERVIÇO						
Início Previsto		Fim Previsto				
ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS						
Item	Descrição	Item do contrato	Métrica	Valor Unitário	Qtde	Valor total (R\$)
TOTAL						
ARTEFATOS / PRODUTOS						
Fase	Data Início (previsto)		Data Término (previsto)			
CIÊNCIA						
CONTRATANTE						
Requisitante			Gestor do Contrato			
CONTRATADA						
Representante						

ANEXO C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento, a Associação Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial – EMBRAPPII, Associação Civil, sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social pelo Decreto s/n, de 02 de setembro de 2013, nos termos da Lei nº 9.637/98, tendo como finalidade promover e incentivar a realização de projetos empresariais de pesquisa, desenvolvimento e inovação voltados para setores industriais por meio de cooperação com instituições de pesquisa tecnológica, inscrita no CNPJ sob o nº 18.234.613/0001-59, sediada no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco I, Edifício Armando Monteiro Neto, 13º e 14º andares, Brasília-DF, CEP 70.040-913, neste ato representada pelo Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI, e de outro lado _____, pessoa física inscrita sob o CPF _____, residente a _____, alocado(a) como prestador de serviços técnicos especializados por meio do contrato nº _____, celebrado junto a _____, inscrita sob o CNPJ nº _____, abaixo assinados, resolvem, celebrar o presente **Termo de Responsabilidade e Sigilo**.

A EMBRAPPII e _____ serão referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO que as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer um acordo que prevê o acesso a informações confidenciais e sigilosas de empresas e de instituições de pesquisa e desenvolvimento;

CONSIDERANDO que as Partes podem divulgar entre si informações confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais e Sigilosas.

CONSIDERANDO que as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais e Sigilosas, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção.

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais e Sigilosas" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional comercial jurídica, caracterizada como CONFIDENCIAL E SIGILOSA, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, 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, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais e Sigilosas quaisquer informações que:
(i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público;
(ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou
(iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais e Sigilosas for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental deverá ser adotado o seguinte procedimento:
(i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no,

caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas;
e

(ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento dessa. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma Informação Confidencial e Sigilosa da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A Parte Receptora:

(i) não usará as Informações Confidenciais e Sigilosas para interferir, direta ou indiretamente, com nenhuma atividade real ou potencial da Parte Divulgadora, e

(ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais e Sigilosas que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais e Sigilosas.

III. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais e Sigilosas, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais e Sigilosas, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários 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 Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda de quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais e Sigilosas.

7. 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 Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais e Sigilosas conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuarão a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais e Sigilosas tenha

caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. 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. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial e Sigilosa pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Divulgadora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais e Sigilosas, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas,) cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

11. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais e Sigilosas da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais e Sigilosas, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas,) cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

13. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial e Sigilosa à Parte Receptora.

14. O não exercício por qualquer 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.

15. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais e Sigilosas disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

16. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais e Sigilosas disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

17. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

18. O fornecimento de Informações Confidenciais e Sigilosas pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.

19. 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 e Sigilosas entre as Partes.

20. Este Termo contém o acordo integral de confidencialidade entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais e Sigilosas, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

21. Fica eleito o Foro de Brasília/DF para dirimir dúvidas decorrentes do presente Contrato e que não puderem ser decididas pela via extrajudicial, renunciando desde já a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, ____ de _____ de 2023.

DE ACORDO

Associação Brasileira de Pesquisa e Inovação
Industrial – EMBRAPII

Colaborador alocado no contrato nº _____

George Hideyuki Kuroki Júnior
Coordenador do Núcleo de Tecnologia da
Informação

Testemunha

[Nome do colaborador por extenso]
CPF: _____

Testemunha

[Nome da testemunha por extenso]
CPF: _____

[Nome da testemunha por extenso]
CPF: _____

ANEXO D - TERMO DE VISTORIA

1. Declaro, para fins de convalidação do domínio de informações relevantes para a participação no Coleta de Preços nº 01/2023, que vistoriei o ambiente e parque tecnológico da Embrapii.
2. Declaro que estiveram à minha disposição todas as informações necessárias, inclusive as que requisitei para a identificação dos serviços, das condições e dos requisitos do procedimento de compras e contratações, tendo sido sanada pela equipe técnica da entidade, 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 exigências expressas nesta COLETA.
4. Declaro ainda, que será mantido por mim o sigilo de todas as informações e documentos conhecidos nessa vistoria, cuidando para que seja firmado formalmente.

Brasília,

de

de 20____

Empresa

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

EMBRAPII

Data, nome e assinatura autorizada