

Estudo Técnico Preliminar 30/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 290672

2. Descrição da necessidade

Aquisição de solução tecnológica on-premises de suporte remoto provida de recursos de segurança, auditoria e mobilidade necessárias à adequada operação do serviço de acesso remoto para atendimento aos usuários dos serviços de tecnologia da informação do Banco Central do Brasil.

O Banco Central do Brasil por meio dos contratos Bacen/Deinf 50945/2019, 50211/2020 e 50227/2020 adquiriu 10 (dez) licenças perpétuas de direito de uso do software de suporte remoto Bomgar/Beyond Trust com garantia de atualização tecnológica e suporte on-site cujo vencimento da garantia e do suporte dar-se-á, respectivamente, para os contratos, em outubro de 2024 e nos dias 8 e 20 de abril de 2025. Diante do exposto faz-se necessária a celebração de novo contrato a fim de se manter de forma satisfatória a continuidade dos serviços de suporte remoto.

Em contato com o fabricante a fim de solicitar cotações, fomos informados de que por ocasião das aquisições feitas em 2020, no total de 6 (seis) das 10 (dez) originalmente licitadas, havia um bônus de 50%, o que resultou em 3 (três) licenças adicionais. Ainda de acordo com o fabricante, a venda de licenças de uso perpétuo foi descontinuada ao final de 2023, passando a vender apenas por meio de subscrição a partir de janeiro de 2024. Considerando que nossa equipe de suporte remoto faz uso de todas as licenças disponíveis, temos a necessidade de adquirirmos um total de 13 (treze) novas licenças.

O BCB no seu PDTI 2020-2025 prevê entre as ações do Objetivo Estratégico 3 “Aperfeiçoar os processos de negócio por meio de soluções de TIC e ampliar a oferta de serviços digitais do BCB”. Esta aquisição, prevista do Plano Anual de Contratações de 2025 (Número da Contratação "179087-391/2025" - "Contratação de licenças de software com garantia de atualização tecnológica e assistência técnica") visa os seguintes objetivos:

- Acesso remoto a equipamentos não conectados à rede do Banco Central;
- Acesso remoto a dispositivos móveis de variadas plataformas;
- Conexão criptografada para evitar interceptações;
- Gravação de sessões de acesso remoto para posterior revisão/auditoria;
- Atualização de licenças com todas as bibliotecas disponíveis para uso do software;
- Correção de versões de softwares; e
- Serviços de suporte técnico on-site para os colaboradores do Banco Central.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Deinf/Infra/Diate	Otávio Carneiro dos Santos

4. Necessidades de Negócio

O PDTI 2020-2025 prevê entre as ações do Objetivo Estratégico 3 “Aperfeiçoar os processos de negócio por meio de soluções de TIC e ampliar a oferta de serviços digitais do BCB”. Com efeito, nota-se uma tendência crescente de utilização de dispositivos pessoais para acesso à rede do Banco, o que gera a necessidade de ferramentas adequadas para o devido atendimento.

Com a atual utilização da modalidade de teletrabalho a todos que não necessitem realizar atividades presenciais conforme entendimento das chefias, a necessidade de uma ferramenta de suporte remoto confiável e auditável se tornou ainda mais necessária.

O cenário definido pelas medidas mencionadas cria a necessidade de ferramenta que possibilite:

1. Acesso remoto a equipamentos não conectados à rede do Banco Central;
2. Acesso remoto a dispositivos móveis de variadas plataformas (MS-Windows 11, Android e iOS);
3. Auditoria centralizada na solução;
4. Relatórios para syslog;
5. Autenticação LDAP;
6. Possibilidade do uso de licenças de forma concorrente;
7. Possibilidade de ajustar a sessão de acordo com a qualidade da rede;
8. Possibilidade de iniciar a sessão através da console informando o endereço IP (Internet Protocol) ou o hostname do equipamento;
9. Possuir a funcionalidade de provedor de elevações de acesso caso o atendente precise elevar os privilégios da sessão e não possua a credencial necessária;
10. Permitir reiniciar o sistema operacional do cliente e retomar a sessão automaticamente;
11. Permitir que o atendente bloqueio mouse e teclado do usuário - o usuário deve receber notificação informando como readquirir o controle da sessão;
12. Transferência de arquivos em uma sessão através de interface arrastar e colar;
13. Permitir criar filas de atendimento categorizadas;
14. Mostrar para o usuário em qual posição ele se encontra na fila de atendimento quando este utilizar a função de iniciar a sessão pelo chat;
15. Conexão criptografada para evitar interceptações; e
16. Gravação de sessões de acesso remoto, de forma integrada à solução, para posterior revisão/auditoria.

Por meio do pregão 57/2019 foi gerada a Ata de Registro de Preços 23/2019 que deu origem aos contratos 50945/2019, 50211/2020 e 50227/2020 para utilização da ferramenta de suporte remoto "Bomgar/Beyond Trust", cuja garantia de atualização tecnológica e suporte on-site expiraram em outubro/2024 para 4 (quatro) licenças e para 9 (nove) licenças em abril de 2025. Dessa forma, considerando-se que essa empresa já não mais vende renovação de garantia de atualização tecnológica para as suas licenças de uso perpétuo, faz-se necessária a aquisição de novas licenças com garantia de atualização tecnológica e suporte on-site para assegurar a continuidade dos trabalhos de suporte remoto.

A aquisição de novas licenças com garantia de atualização tecnológica e suporte on-site para as licenças da ferramenta de suporte remoto possibilitará a este DEINF manter o alto padrão de atendimento no cenário apresentado.

5. Necessidades Tecnológicas

1. OBJETO

1.1. Renovação de garantia de atualização tecnológica e suporte técnico on-site para solução tecnológica on-premises de suporte remoto provida de recursos de segurança, auditoria e mobilidade necessárias à adequada operação do serviço de acesso remoto para atendimento aos usuários dos serviços de tecnologia da informação do Banco Central do Brasil.

1.2. O objeto compreende o fornecimento de:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QTDE
1	Appliance Virtual Remote Support com atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	1
2	Licenças de suporte remoto de uso concorrente com atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	13

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS

2.1. ITEM 1 – APPLIANCE VIRTUAL REMOTE SUPPORT COM ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO ON-SITE EM BRASÍLIA-DF PELO MODELO DE SUBSCRIÇÃO PARA 60 (SESENTA) MESES COM PAGAMENTOS ANUAIS

2.1.1. Descrição Geral

2.1.1.1. Appliance virtual on-premises.

2.1.1.2. A solução deve ser disponibilizada com opção de uso na língua portuguesa-Brasil.

2.1.1.3. Suporte multiplataforma para MS-Windows (10 e 11), Mac OSX e mobile (Android e iOS).

2.1.1.4. Permitir que as sessões sejam possíveis entre as diferentes plataformas solicitadas.

2.1.1.5. A console de atendimento utilizada pelos atendentes deve suportar as plataformas MS-Windows (10 e 11), Mac OSX e mobile (smartphone e tablet com sistemas Android ou iOS).

2.1.1.6. Compatibilidade com as arquiteturas 32 e 64bits.

2.1.2. Especificação Técnica

2.1.2.1. Suportar a funcionalidade de suporte remoto

2.1.2.1.1. Possibilidade de iniciar a sessão de suporte remoto via portal web ou através de um ícone no computador do usuário, informando uma chave de sessão ou escolhendo uma categoria de problemas (perfil de atendimento) no qual será automaticamente direcionado para uma equipe específica;

2.1.2.1.2. Possibilidade de iniciar a sessão através da console informando o endereço IP (Internet Protocol) ou o hostname do equipamento;

2.1.2.1.3. Possibilitar e habilitar que o suporte remoto seja realizado somente com a autorização do usuário para início da sessão;

2.1.2.1.4. Permitir elevar privilégios do usuário no momento da sessão para a execução de tarefas administrativas, sem perder a conexão;

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

2.1.2.1.6. Possibilitar e habilitar o suporte remoto sem a presença do usuário no início, durante e ao término da sessão;

2.1.2.1.7. Permitir iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado (somente visualização) ou controle remoto completo;

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

2.1.2.1.9. Permitir reiniciar o sistema operacional do cliente e retornar à sessão automaticamente;

2.1.2.1.10. Permitir que o atendente bloqueie o mouse e o teclado do usuário. O usuário deve receber notificação lhe informando como readquirir o controle da sessão;

2.1.2.1.11. Permitir suporte em dispositivos móveis;

2.1.2.1.12. Permitir transferência de arquivos em uma sessão através de interface arrastar e colar;

2.1.2.1.13. Permitir chat (tela de atendimento interativa) entre o atendente e o usuário;

2.1.2.1.13.1. Permitir que a sessão seja iniciada somente com chat;

2.1.2.1.13.2. Permitir a utilização de mensagens pré-cadastradas;

2.1.2.1.14. Permitir criar filas de atendimento categorizadas;

2.1.2.1.15. Mostrar para o usuário em qual posição ele se encontra na fila de atendimento, quando este utilizar a função de iniciar a sessão pelo chat;

2.1.2.1.16. Permitir utilização de comando shell em uma sessão com scripts pré-preparados, sem que os scripts precisem estar ou serem copiados para o equipamento do usuário;

2.1.2.1.17. Permitir visualização prévia das informações do sistema do usuário sem que seja necessário o acesso a sua tela, quais sejam: hardware, disco, processos, event logs, interfaces de rede, softwares instalados, patches de sistema operacional, tarefas agendadas;

2.1.2.1.18. Permitir distribuir automaticamente os atendimentos para técnicos de acordo com a carga de trabalho;

2.1.2.1.19. Permitir visualizar todas as telas de um usuário com mais de um monitor habilitado;

2.1.2.1.20. Permitir que cada atendente trabalhe em múltiplas sessões simultaneamente, independentemente da plataforma dos usuários atendidos;

2.1.2.1.21. Permitir iniciar sessão no nível de BIOS nos equipamentos com a tecnologia Intel vPro;

2.1.2.1.22. Permitir ligar a máquina que esteja desligada nos equipamentos com a tecnologia Intel vPro;

2.1.2.1.23. Permitir suporte remoto sem exigir a instalação prévia de agente nos equipamentos dos usuários da rede;

2.1.2.1.24. Possibilitar pesquisa de satisfação com o cliente e com o atendente após finalizar sessão de suporte;

2.1.2.1.25. Permitir iniciar sessão com usuário através da internet.

2.1.2.2. Suportar a funcionalidade de gerenciamento de equipes

2.1.2.2.1. Permitir a criação de equipes de atendimento, vez que deve ser possível estabelecer os perfis de supervisor e monitor, além dos atendentes que participarão das equipes técnicas, todos com diferentes níveis de acesso;

2.1.2.2.2. Possibilitar ao supervisor e/ou monitor de equipe visualizar um dashboard para monitorar e controlar as sessões da equipe técnica;

2.1.2.2.3. Possibilitar ao supervisor e/ou monitor de equipe visualizar a tela de um atendente membro da equipe durante o atendimento de uma sessão;

2.1.2.2.4. Permitir compartilhar a sessão com outro representante ou outra equipe, ou até mesmo de um usuário fora da rede;

2.1.2.2.5. Permitir envio de convite para representante externo participar de uma sessão;

2.1.2.2.6. Permitir transferir a sessão com outro representante ou outra equipe;

2.1.2.2.7. Permitir chat entre os atendentes conectados;

2.1.2.2.8. Permitir que o atendente participe de mais de uma equipe de atendimento.

2.1.2.3. Requisitos de segurança

2.1.2.3.1. Permitir criação de políticas para grupos de usuários para controlar acessos e permissões;

2.1.2.3.2. 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, duração da sessão);

2.1.2.3.3. O vídeo do atendimento deve demonstrar qual parte (atendente ou usuário) estava no controle do teclado e do mouse durante a sessão;

2.1.2.3.4. Possibilitar que as conversas via chat sejam armazenadas para fins de auditoria;

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

2.1.2.3.6. Armazenar informações detalhadas das sessões de suporte;

2.1.2.3.7. Permitir visualização da imagem das sessões que foram gravadas;

2.1.2.3.8. Possibilitar a exportação dos logs do appliance para uma base de dados externa;

2.1.2.3.9. Possibilitar a exportação dos vídeos de sessão para um sistema de diretórios externos ao appliance;

2.1.2.3.10. As sessões de suporte devem ser mediadas por um servidor local (on-premise) e não ponto-a-ponto;

2.1.2.3.11. Permitir integração nativa que permita autenticação e autorização dos representantes através de diretórios LDAP, inclusive Active Directory, RADIUS e Kerberos;

2.1.2.3.12. Possibilitar ao administrador da solução definir os atendentes e através de integração via LDAP adicionar usuários e grupos às políticas;

2.1.2.3.13. Utilizar criptografia SSL AES de 256 bits na comunicação do atendente e do cliente com o servidor/appliance;

- 2.1.2.3.14. Restringir acesso a console de atendimento para IPs específicos;
- 2.1.2.3.15. Permitir que o atendente utilize um smart card ou token para elevar as permissões da sessão no equipamento do usuário;
- 2.1.2.3.16. A solução não deve requerer conexão via VPN para iniciar uma sessão de atendimento;
- 2.1.2.3.17. A solução deve possuir um mecanismo de envio de log de alterações de configuração da própria solução;
- 2.1.2.3.18. Permitir a restrição de conexão das consoles do appliance via ranges de IP;
- 2.1.2.3.19. Permitir definir as portas de tráfego de comunicação da solução;
- 2.1.2.3.20. Permitir criação de diferentes perfis de acesso aos atendentes, com diversos níveis de acessos e permissões durante uma sessão de suporte remoto;
- 2.1.2.3.21. Compatibilidade com Certificado Digital SHA-256;
- 2.1.2.3.22. Uso exclusivo através da porta 443;
- 2.1.2.3.23. Permitir o armazenamento de informações sobre o uso das licenças do software;
- 2.1.2.3.24. Permitir acesso através de firewall e ambientes de DMZ;
- 2.1.2.3.25. Suportar IPv6;
- 2.1.2.3.26. Possuir integração com a ferramenta de ITSM ServiceNow;
- 2.1.2.3.27. Possuir certificado de segurança FIPS 140-2 no nível 2 ou superior;
- 2.1.2.3.28. A solução deverá prover funcionalidade de geração de relatórios, auditoria e configuração das equipes de suporte, atendentes e permissões a partir de uma console de administração;
- 2.1.2.3.29. Possuir um componente proxy para atendimento a computadores em redes isoladas, onde através deste proxy o gateway poderá realizar sessões em computadores desta rede isolada.
- 2.1.2.4. Disponibilizar a funcionalidade de geração de relatórios no mínimo para:
 - 2.1.2.4.1. Propósitos de segurança e auditoria;
 - 2.1.2.4.2. Relatórios detalhados das sessões de suporte e atendimento via chat;
 - 2.1.2.4.3. Relatório de uso das licenças do software.

2.1.3. Assistência Técnica e Garantia

- 2.1.3.1. Sem custos adicionais ao Banco Central do Brasil, explorando as funcionalidades existentes e minimizando tempos de parada decorrentes de manutenções programadas ou não, prevendo a garantia de manutenção para 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou equivalente;
- 2.1.3.2. A assistência técnica e garantia da solução devem contemplar todos os componentes da solução;
- 2.1.3.3. Assistência Técnica no Brasil e em português ao menos para o 1º nível;
- 2.1.3.4. Caso a CONTRATADA não seja a própria fabricante da solução:
 - 2.1.3.4.1. Ela deverá obrigatoriamente contratar a assistência técnica e a garantia do fabricante;
 - 2.1.3.4.2. Deverá apresentar declaração endereçada ao Banco Central do Brasil emitida pelo fabricante informando que o fabricante irá prestar os serviços de assistência técnica e garantia, em até 15 (quinze) dias corridos;
- 2.1.3.5. A abertura de chamados para execução da garantia e assistência técnica será registrada diretamente com o fabricante da solução.
- 2.1.3.6. O atendimento, para execução da garantia e assistência técnica, pode ser realizado por representante autorizado pelo fabricante.

2.1.3.6.1. Nesse caso, os profissionais envolvidos na atividade deverão possuir certificação emitida pelo fabricante da solução;

2.1.3.7. O representante deverá comprovar a autorização para prestação da assistência técnica local por meio de DECLARAÇÃO TÉCNICA DO FABRICANTE;

2.1.3.8. Os trabalhos relacionados ao atendimento (remoto ou local) deverão ser realizados em dias úteis para o BCB em Brasília, considerando 8 horas de trabalho por dia, entre as 8h e as 18h.

2.1.3.9. Quando for necessário atendimento on-site para solução de problemas, o responsável pelo atendimento deverá apresentar, via e-mail, Relatório de Visita contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, nome do técnico responsável, identificação do problema e as providências adotadas;

2.1.3.10. Devem ser cumpridos rigorosamente todos os procedimentos de manutenção definidos pelo BCB, tal como a solicitação prévia de autorização de acesso ao local onde a solução estiver instalada;

2.1.3.11. Quanto ao atendimento remoto, a CONTRATADA deverá informar antecipadamente ao BCB qualquer necessidade de acesso remoto e este irá avaliar a demanda. O acesso, quando liberado, será controlado pelo Banco Central, restringindo-se ao tempo necessário para resolução do problema;

2.1.3.12. Todas as intervenções realizadas remotamente ou on-site são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a essa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

2.1.3.13. A assistência técnica tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução de suporte remoto;

2.1.3.14. A assistência técnica inclui o auxílio na configuração dos componentes da solução para o correto funcionamento, além da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos da ferramenta de suporte remoto;

2.1.3.15. Para o atendimento da assistência técnica, um colaborador do BCB efetuará o pedido de atendimento por meio do sistema de abertura de chamado do fornecedor, ou outro meio disponível, informando: o nome do solicitante, o relato do problema e outras informações que julgar necessárias para resolução do problema;

2.1.3.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone e endereço eletrônico (e-mail) ou sítio acessível via internet para chamados emergenciais, nos casos de indisponibilidade do seu sistema de abertura de chamados;

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

2.1.3.17. A CONTRATADA, imediatamente após receber o chamado do BCB, é responsável por prover atendimento e solução nos prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo Máximo de Início do Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou Contorno
1 – Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema.	Em até 15 (quinze) minutos	Em até 8 (oito) horas
2 – Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização do software - causa indisponibilidade de funcionalidade.	Em até 1 (uma) hora útil	Em até 16 (dezesesseis) horas úteis
3 – Média	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do software. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	Em até 8 (oito) horas úteis	Em até 32 (trinta e duas) horas úteis
4 – Baixa	Quando o chamado tiver por objetivo formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Em até 24 (vinte e quatro) horas	Em até 40 (quarenta) horas úteis

2.1.3.18. Todos os prazos para início do atendimento da assistência técnica começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente desse ter sido feito via sistema de atendimento de chamados do fornecedor ou por telefone ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.

2.1.3.19. O não cumprimento dos prazos de início de atendimento ou solução estabelecidos no quadro acima e dos itens incluídos neste tópico, assegurado o direito de ampla defesa, isoladamente ou cumulativamente, estará sujeito a advertência na primeira ocorrência de infração.

2.1.3.20. Decorrido o dobro do prazo inicialmente acordado ou em caso de reincidência de qualquer infração, será aplicada multa de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor de garantia financeira por hora de atraso até a solução ou atendimento do fato gerador da ocorrência.

2.1.3.21. Todos os chamados devem ser registrados para acompanhamento e controle da execução do Contrato.

2.1.3.22. A garantia e assistência técnica, quando executadas on-site, deverão ser realizadas no local de instalação da solução de appliance de suporte remoto, na sede do BCB, no endereço Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco "B" – Brasília – DF – CEP 70074-900.

2.1.3.23. A CONTRATADA deverá fornecer auxílio de suporte nos locais onde estiver instalada a solução sempre que for necessário conhecimento especial para a resolução de problemas, permitindo ao BCB obter pleno uso dos recursos propostos pela solução;

2.1.4. Atualização Tecnológica

2.1.4.1. Serviço de atualização da solução de suporte remoto pelo período do contrato, incluindo o fornecimento ao BCB de todas as versões, features, releases, fixes, services packs e patches de segurança de todos os elementos da solução, garantindo a segurança e a confiabilidade requerida e inerente a cada elemento de acordo com as especificações deste documento;

2.1.4.2. As atualizações deverão ser repassadas ao BCB no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir do seu lançamento, assim como o fornecimento dos manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização.

2.1.4.3. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário, remoto ou presencial, para instalação e operação das últimas versões do software de suporte remoto objeto deste contrato, sem ônus adicional para o BCB.

2.2. ITEM 2 – LICENÇAS DE SUPORTE REMOTO DE USO CONCORRENTE COM ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO ON-SITE EM BRASÍLIA-DF PELO MODELO DE SUBSCRIÇÃO PARA 60 (SESSENTA) MESES COM PAGAMENTOS ANUAIS

2.2.1. Permitir múltiplas sessões de suporte remoto de forma simultânea e distinta, utilizando somente uma licença concorrente.

2.2.2. Assistência Técnica e Garantia

2.2.2.1. Sem custos adicionais ao Banco Central do Brasil, explorando as funcionalidades existentes e minimizando tempos de parada decorrentes de manutenções programadas ou não, prevendo a garantia de manutenção para 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou equivalente;

2.2.2.2 A assistência técnica e garantia da solução devem contemplar todos os componentes da solução;

2.2.2.3. Assistência Técnica no Brasil e em português ao menos para o 1º nível;

2.2.2.4. Caso a CONTRATADA não seja a própria fabricante da solução:

2.2.2.4.1. Ela deverá obrigatoriamente contratar a assistência técnica e a garantia do fabricante;

2.2.2.4.2. Deverá apresentar declaração endereçada ao Banco Central do Brasil emitida pelo fabricante informando que o fabricante irá prestar os serviços de assistência técnica e garantia, em até 15 (quinze) dias corridos;

2.2.2.5. A abertura de chamados para execução da garantia e assistência técnica será registrada diretamente com o fabricante da solução.

2.2.2.6. O atendimento, para execução da garantia e assistência técnica, pode ser realizado por representante autorizado pelo fabricante.

2.2.2.6.1. Nesse caso, os profissionais envolvidos na atividade deverão possuir certificação emitida pelo fabricante da solução;

2.2.2.7. O representante deverá comprovar a autorização para prestação da assistência técnica local por meio de DECLARAÇÃO TÉCNICA DO FABRICANTE;

2.2.2.8. Os trabalhos relacionados ao atendimento (remoto ou local) deverão ser realizados em dias úteis para o BCB em Brasília, considerando 8 horas de trabalho por dia, entre as 8h e as 18h.

2.2.2.9. Quando for necessário atendimento on-site para solução de problemas, o responsável pelo atendimento deverá apresentar, via e-mail, Relatório de Visita contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, nome do técnico responsável, identificação do problema e as providências adotadas;

2.2.2.10. Devem ser cumpridos rigorosamente todos os procedimentos de manutenção definidos pelo BCB, tal como a solicitação prévia de autorização de acesso ao local onde a solução estiver instalada;

2.2.2.11. Quanto ao atendimento remoto, a CONTRATADA deverá informar antecipadamente ao BCB qualquer necessidade de acesso remoto e este irá avaliar a demanda. O acesso, quando liberado, será controlado pelo Banco Central, restringindo-se ao tempo necessário para resolução do problema;

2.2.2.12. Todas as intervenções realizadas remotamente ou on-site são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a essa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

2.2.2.13. A assistência técnica tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução de suporte remoto;

2.2.2.14. A assistência técnica inclui o auxílio na configuração dos componentes da solução para o correto funcionamento, além da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos da ferramenta de suporte remoto;

2.2.2.15. Para o atendimento da assistência técnica, um colaborador do BCB efetuará o pedido de atendimento por meio do sistema de abertura de chamado do fornecedor, ou outro meio disponível, informando: o nome do solicitante, o relato do problema e outras informações que julgar necessárias para resolução do problema;

2.2.2.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone e endereço eletrônico (e-mail) ou sítio acessível via internet para chamados emergenciais, nos casos de indisponibilidade do seu sistema de abertura de chamados;

2.2.2.17. A CONTRATADA, imediatamente após receber o chamado do BCB, é responsável por prover atendimento e solução nos prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo Máximo de Início do Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou Contorno
1 – Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema	Em até 15 (quinze) minutos	Em até 8 (oito) horas úteis
2 – Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização do software - Causa indisponibilidade de funcionalidade	Em até 1 (uma) hora útil	Em até 16 (dezesseis) horas úteis
3 – Média	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do software. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho	Em até 8 (oito) horas úteis	Em até 32 (trinta e duas) horas úteis
4 – Baixa	Quando o chamado tiver por objetivo formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Em até 24 (vinte e quatro) horas	Em até 40 (quarenta) horas úteis

2.2.2.18. Todos os prazos para início do atendimento da assistência técnica começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente desse ter sido feito via sistema de atendimento de chamados do fornecedor ou por telefone ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.

2.2.2.19. O não cumprimento dos prazos de início de atendimento ou solução estabelecidos no quadro acima e dos itens incluídos neste tópico, assegurado o direito de ampla defesa, isoladamente ou cumulativamente, estará sujeito a advertência na primeira ocorrência de infração.

2.2.2.20. Decorrido o dobro do prazo inicialmente acordado ou em caso de reincidência de qualquer infração, será aplicada multa de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor de garantia financeira por hora de atraso até a solução ou atendimento do fato gerador da ocorrência.

2.2.2.21. Todos os chamados devem ser registrados para acompanhamento e controle da execução do Contrato.

2.2.2.22. A garantia e assistência técnica, quando executadas on-site, deverão ser realizadas no local de instalação da solução de appliance de suporte remoto, na sede do BCB, no endereço Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco "B" – Brasília – DF – CEP 70074-900.

2.2.2.23. A CONTRATADA deverá fornecer auxílio de suporte nos locais onde estiver instalada a solução sempre que for necessário conhecimento especial para a resolução de problemas, permitindo ao BCB obter pleno uso dos recursos propostos pela solução;

2.2.2.24. Atualização Tecnológica

2.2.2.24.1. Serviço de atualização da solução de suporte remoto pelo período do contrato, incluindo o fornecimento ao BCB de todas as versões, features, releases, fixes, services packs e patches de segurança de todos os elementos da solução, garantindo a segurança e a confiabilidade requerida e inerente a cada elemento de acordo com as especificações deste documento;

2.2.2.24.2. As atualizações deverão ser repassadas ao BCB no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir do seu lançamento, assim como o fornecimento dos manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização.

2.2.2.24.3. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário, remoto ou presencial, para instalação e operação das últimas versões do software de suporte remoto objeto deste contrato, sem ônus adicional para o BCB.

3. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

3.1. As licitantes deverão atender aos critérios de sustentabilidade ambiental de que trata a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, no que couber.

4. DOCUMENTAÇÃO E COMPROVAÇÕES

4.1. Durante a fase de aceitação da proposta e após comunicado formal feito pelo pregoeiro, serão exigidas da licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar as comprovações de que a solução proposta atende às características técnicas obrigatórias constantes neste documento.

4.2. Planilha de Verificação de Atendimento aos Requisitos Funcionais, informando as indicações precisas na documentação da solução que comprovem cada característica técnica exigida, item a item, a fim de facilitar a verificação da adequação da solução proposta às características técnicas obrigatórias constantes neste documento.

4.3. Para comprovação das características técnicas, somente serão aceitos documentos originais do fabricante específicos da solução ofertada, escritos em português ou inglês, não sendo admitidas montagens ou adaptações, totais ou parciais, sobre o texto deste Edital.

4.4. Esta documentação deverá ter suas páginas numeradas.

4.5. Para agilizar a conferência das características exigidas, sugere-se que o licitante grife com caneta tipo marca-texto o local exato do texto onde a característica técnica é mencionada.

4.6. Caso a licitante não seja a própria fabricante da solução, ela deverá apresentar declaração endereçada ao Banco Central do Brasil - BCB emitida pelo fabricante informando que o fabricante irá prestar os serviços de assistência técnica e garantia, em até 15 (quinze) dias corridos;

4.7. Essa declaração deverá:

4.7.1. Vir acompanhada de procuração pública ou particular com firma reconhecida, contrato social ou estatuto em que o signatário tenha o poder para assinar tal compromisso ou responder pelo fabricante.

4.7.2. Ser emitida por empresa com representação legal no Brasil e estar expressa em português, ou, traduzida por tradutor juramentado para a língua portuguesa se o documento apresentado tiver sido redigido em outra língua.

4.8. Durante a etapa de Entrega e Instalação deverá ser gerada e entregue pela CONTRATADA a documentação da instalação e configuração da solução no ambiente do BCB, descrevendo todos os passos realizados no processo.

5. HOMOLOGAÇÃO DO PRODUTO

5.1. As etapas seguintes referentes à homologação serão dispensadas caso a solução já esteja em uso no ambiente da CONTRATANTE.

5.2. Além da análise das informações fornecidas em documentação técnica pertinente, será realizada etapa prática para homologação da solução ofertada nas instalações do BCB a fim de validar o atendimento aos requisitos especificados.

5.3. O licitante deverá instalar a solução no ambiente do BCB, acompanhado por técnicos deste, e demonstrar o atendimento aos itens requeridos neste edital.

5.4. Não será permitido o uso de componentes adicionais além dos contemplados na solução proposta pelo fabricante.

5.5. Caso apenas um item referente às especificações seja considerado não atendido, a proposta será totalmente desclassificada.

5.6. Ao final da etapa de homologação, será emitido relatório sucinto, pelo BCB, com avaliação da solução e contendo a aprovação ou não aos requisitos exigidos.

5.7. Eventuais dúvidas quanto a esta etapa serão tratadas pontualmente e a decisão sobre o atendimento ao item do edital será a critério do BCB.

5.8. O BCB reserva-se o direito de não aceitar a solução homologada independentemente da informação contida na proposta, caso não atenda às especificações exigidas.

5.9. A solução aprovada nesta etapa poderá permanecer no Banco Central como solução definitiva desde que atenda a todos os requisitos do edital e mediante expressa manifestação da licitante.

5.10. Se a solução não for aprovada, permanecerá à disposição do fabricante para retirada dentro de 90 (noventa) dias após a conclusão do processo licitatório. Caso não seja retirada no prazo estipulado será descartada pelo BCB.

5.11. A homologação terá duração total de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período.

5.11.1. O equipamento deverá estar plenamente funcional no prazo de 5 (cinco) dias úteis, posterior à entrega do equipamento nas dependências do BCB.

5.11.2. O prazo de homologação poderá ser prorrogado por igual período a critério do BCB.

5.12. As etapas de homologação deverão ser realizadas por técnicos da licitante, nas instalações do BCB, sendo assistida por servidores do BCB a serem indicados.

5.13. Durante a realização da homologação serão permitidas quantas forem necessárias atualizações de software e sistema operacional dos equipamentos sob avaliação, visando a correção ou adaptação para atendimento aos requisitos do edital.

5.14. Essas atualizações poderão corrigir mais de um item simultaneamente.

5.15. Além dos testes funcionais o BCB poderá a seu critério realizar testes de qualidade e integridade dos dados carregados no appliance, sendo que apenas será considerada homologada a solução que garantir a total integridade das informações. Caso existam perdas de dados ou resultados incorretos nas consultas, sem a correção definitiva do problema no período da homologação, a solução ofertada será terminantemente desclassificada.

5.16. Os trabalhos relacionados à homologação deverão ser realizados em dias úteis para o BCB em Brasília, considerando 8 horas de trabalho por dia, entre as 8h e as 18h.

5.17. A critério do BCB, a fim de não prejudicar o correto funcionamento do ambiente, poderá ser solicitada a realização de atividades específicas como a instalação e ativação no ambiente de produção em horários diferentes, sem alteração dos prazos para a realização da homologação.

5.18. A infraestrutura fornecida para a homologação poderá ser composta por publicação de DNS para testes fora da rede do BCB.

5.19. A tabela a seguir contempla os itens a serem observados na realização dos testes na etapa de homologação, o que não exclui a realização de outros testes que a equipe do BCB julgue necessários para verificar o completo atendimento aos termos do edital.

HOMOLOGAÇÃO	RESULTADO

Instalação do appliance virtual; configuração de rede; e validação do funcionamento do appliance.	
Integração com o serviço de diretório Microsoft Active Directory	
Criação de usuários com diferentes níveis de acesso	
Criação de equipes de atendimento (ao menos duas)	
Estabelecer os supervisores e monitores de cada equipe	
Login no console da solução como supervisor e monitor e abrir o dashboard para gerenciar as sessões	
Iniciar sessão de suporte remoto através do console da solução	
Iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado e utilização de ponteiro virtual	
Iniciar sessão com usuário através da internet	
Compartilhar sessão com outro membro da equipe de atendimento	
Transferir uma sessão para outro representante e outra equipe	
Utilizar a funcionalidade de transferência de arquivos	
Utilizar chat com o usuário	
Iniciar sessão remota com Windows	
Efetuar reboot com uma sessão Windows	
Iniciar sessão remota com dispositivos iOS e Android.	
Visualização de relatórios detalhados das sessões de suporte e atendimento via chat	
Recuperação e visualização da sessão de suporte gravada	

6. ENTREGA E INSTALAÇÃO

6.1. As etapas seguintes referentes à entrega e instalação serão dispensadas caso a solução já esteja em uso no ambiente da CONTRATANTE.

6.2. A CONTRATADA é responsável por instalar e configurar, visando o melhor funcionamento possível, todos os itens que compõem o appliance da solução, com o acompanhamento da equipe técnica do Banco Central, em datas e horários a serem determinados pelo BCB, em dias úteis ou não.

6.3. Após a entrega, instalação, ativação da solução e das licenças, a equipe técnica do BCB em Brasília fará a conferência da solução.

6.4. O Termo de Recebimento Definitivo só será emitido quando a instalação for conferida. Somente neste momento será iniciado o serviço de assistência técnica e garantia.

6.5. A solução deve ser entregue e instalada na sede do BCB, no endereço Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco “B” – Brasília – DF – CEP 70074-900.

6.6. Os cronogramas de execução e desembolso da contratação estão previstos a seguir:

REF.	ETAPA	PRAZO	PRODUTO	DESEMBOLSO
D1	Assinatura do contrato	-	Contrato assinado	-
D2	Entrega da solução e licenças	No máximo D1+10 (dez) dias corridos	Entrega do objeto deste edital	-
D3	Instalação e ativação da solução, licenças e entrega de documentação e da nota fiscal	No máximo D2+30 (trinta) dias corridos	Solução implantada, disponível para uso, e documentação, incluindo documentação da instalação	-
D4	Conferência da solução pela equipe do BCB e emissão de termo de recebimento	No máximo D3+15 (quinze) dias corridos	Termo de recebimento assinado	20% do valor total em pagamento a subscrição pelo período de 12 (doze) meses

7. SIGILO

7.1. A CONTRATADA será integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos fornecidos pelo Banco Central ou contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução do objeto, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los.

7.2. Deverá ser firmado termo de responsabilidade e sigilo entre a CONTRATADA, seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar, não reproduzir e não utilizar nenhum assunto tratado ou produto resultante da execução objeto da licitação.

7.3. Cada profissional da CONTRATADA que venha a ser envolvido na execução do objeto deverá assinar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo constante em Anexo específico neste Edital.

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

Não se aplica.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A aquisição de subscrição de licenças com garantia de atualização tecnológica e de suporte técnico on-site objeto desta licitação abrange 1 (um) Appliance Virtual e 13 (treze) licenças de uso concorrente de ferramenta de suporte remoto.

8. Levantamento de soluções

Atualmente, a única solução encontrada que atende a todos os requisitos de forma satisfatória e suficiente é a solução Bomgar /Beyond Trust, pelas razões já apontadas nas Necessidades de Negócio. Porém, em atenção ao princípio da isonomia, serão admitidas ofertas de soluções distintas, as quais deverão comprovar atender aos requisitos apresentados a fim de serem adjudicadas.

9. Análise comparativa de soluções

No escopo das atividades voltadas à identificação de soluções tecnológicas aptas a atender aos requisitos operacionais, técnicos e normativos anteriormente delineados, foi realizada uma minuciosa análise do mercado de ferramentas destinadas ao suporte remoto. Tal esforço visou mapear, entre as opções disponíveis, aquelas que conciliassem segurança da informação, rastreabilidade, interoperabilidade e conformidade com as diretrizes institucionais do BCB.

Inicialmente, investigou-se a viabilidade da adoção de softwares livres ou gratuitos, na tentativa de compatibilizar economicidade e funcionalidade. Contudo, constatou-se que nenhuma das soluções analisadas neste escopo apresentava mecanismos robustos de segurança criptográfica, autenticação integrada e auditoria centralizada de sessões, requisitos indispensáveis no contexto de uma infraestrutura crítica como a do Banco Central. Em especial, notou-se a inexistência de logs detalhados, ausência de integração com sistemas de diretório seguro (tais como LDAP/AD), e limitação quanto ao suporte multiplataforma e ao modelo de licenciamento concorrente. Concluiu-se, portanto, que a utilização de software livre, ainda que desejável sob a ótica da economicidade, não atenderia satisfatoriamente às necessidades operacionais e aos requisitos normativos da Autarquia.

Na sequência, procedeu-se à avaliação comparativa de um conjunto de soluções proprietárias amplamente conhecidas no mercado internacional, a saber: LogMeIn Rescue, Microsoft Remote Desktop, Bomgar/BeyondTrust, TeamViewer, DameWare, GoToAssist Corporate e WebEx Support Center. Esta etapa teve por objetivo verificar o grau de aderência funcional e de conformidade técnica dessas ferramentas com os requisitos estabelecidos para o ambiente de suporte remoto do DEINF/DIATE.

Durante a avaliação, identificaram-se limitações significativas em praticamente todas essas ferramentas, com exceção da solução Bomgar, o que inviabilizou sua adoção. Entre as deficiências observadas nas demais alternativas, destacam-se:

- Ausência de auditoria centralizada e geração de logs compatíveis com syslog, comprometendo a rastreabilidade e o controle administrativo das sessões;
- Inexistência de integração com sistemas de autenticação corporativa (LDAP, Active Directory, RADIUS, Kerberos), exigindo credenciais manuais e não auditáveis;
- Incompatibilidade com plataformas móveis amplamente utilizadas, notadamente Android e iOS;
- Ausência de licenciamento concorrente, dificultando a otimização da alocação de licenças em ambientes com equipes multidisciplinares;
- Falta de mecanismos para adaptação da qualidade da sessão ao desempenho da rede, prejudicando a estabilidade da conexão em ambientes com largura de banda variável;
- Incapacidade de gravar, de forma integrada e criptografada, as sessões de atendimento técnico, recurso essencial para posterior auditoria e revisão de incidentes.

Em contrapartida, a ferramenta Bomgar/BeyondTrust apresentou-se como opção capaz de suprir integralmente os requisitos funcionais, técnicos e de segurança estabelecidos pelo Banco Central. A solução distingue-se por sua arquitetura baseada em appliance físico ou virtual on-premises, conferindo maior controle sobre o tráfego de dados e possibilitando uma gestão de segurança alinhada aos preceitos institucionais. Sua certificação FIPS 140-2 Level 2, outorgada pelo NIST (National Institute of Standards and Technology), atesta o cumprimento de exigentes critérios de segurança criptográfica, incluindo mecanismos físicos de proteção contra adulteração, o que mitiga a possibilidade de existência de backdoors e acessos não autorizados.

Dentre os diferenciais da solução Bomgar, ressaltam-se:

- Integração nativa com sistemas de autenticação existentes no BCB, incluindo LDAP, Active Directory, RADIUS, Kerberos, tokens físicos e cartões inteligentes;
- Modelo de licenciamento concorrente, que viabiliza a alocação dinâmica das licenças conforme a demanda real, otimizando recursos e promovendo maior eficiência operacional;
- Aplicação de permissões granulares por grupo ou usuário, com controle de acesso restrito às funções previamente autorizadas;
- Registro detalhado e centralizado de toda a atividade da sessão, incluindo logs, transcrições de chat, arquivos transferidos e gravações criptografadas de vídeo;
- Supervisão gerencial multiescalar, com capacidade de acompanhar sessões em tempo real e realizar auditorias posteriores;
- Ajuste dinâmico da qualidade da sessão conforme as condições da rede local do dispositivo atendido.

Além da ferramenta Bomgar, examinou-se também a solução ISL Online, a qual, embora disponha de algumas funcionalidades básicas de suporte remoto, revelou-se incapaz de atender, de forma integral e automatizada, aos requisitos mínimos estabelecidos, conforme detalhado a seguir:

- Início de sessão por IP ou hostname via console: não suportado; exige convite manual, acesso por portal web ou pré-instalação de cliente;
- Elevação de privilégios: ausente; o operador necessita conhecer a credencial administrativa ou depender do usuário para elevá-la manualmente;
- Retomada automática da sessão após reinício do sistema: disponível apenas parcialmente, mediante configurações específicas que não estão disponíveis em todos os dispositivos da rede do BCB;
- Bloqueio de mouse e teclado do usuário remoto: inexistente; apenas permite solicitação de controle pelo operador;
- Transferência de arquivos via drag and drop: não suportada; limitada a comandos de envio/recebimento;
- Filas de atendimento categorizadas e exibição de posição na fila via chat: não suportadas.

Em face do exposto, conclui-se que a ferramenta Bomgar/BeyondTrust permanece como solução tecnologicamente apta a atender com plenitude os requisitos técnicos, funcionais e normativos exigidos pela Autarquia, razão pela qual justifica-se a continuidade de sua utilização por meio da aquisição de novas licenças sob o modelo vigente de subscrição com atualização tecnológica e suporte on-site.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Soluções de software de outros fabricantes que não o da solução escolhida, até prova em contrário. Caso seja ofertada solução distinta da que atualmente utilizamos com menor preço, serão comparados os requisitos necessários com os oferecidos pela solução.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Não se aplica.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Conforme informado nas Necessidades Tecnológicas.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 2.070.243,00

A pesquisa das soluções que atendem as necessidades de negócio foi realizada observando-se a INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 65, de 2021, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

Inicialmente, em atenção ao disposto no §1º do art. 2º da IN supra, foi consultado o Pannel de Preços disponível no endereço eletrônico <https://paineldeprescos.planejamento.gov.br/>. Não foram encontrados os produtos objeto desta contratação nos 6 (seis) meses anteriores a esta pesquisa (22/4/2025).

Como metodologia para obtenção do preço de referência para a contratação, consideramos o valor **médio** obtido na pesquisa de preços mediante a utilização dos parâmetros previstos pela IN, a qual segue abaixo.

Item	Descrição	Parâmetros de Pesquisa	Sites /Empresas	Preço Unitário (R\$)	Qtd	Total
1	Appliance Virtual Remote Support com atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	IV	7Secure	303.400,00	1	303.400,00
			DFTI	298.174,00		298.174,00
			NCT	303.400,00		303.400,00
			Média	301.658,00		301.658,00
2	Licença de acesso remoto de uso concorrente com atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	IV	7Secure	136.500,00	13	1.774.500,00
			DFTI	126.035,00		1.638.455,00
			NCT	145.600,00		1.892.800,00
			Média	136.045,00		1.768.585,00
Total						2.070.243,00

De posse dos preços acima, chegou-se ao valor global estimado **médio** de **R\$ 2.070.243,00** (Dois milhões, setenta mil, duzentos e quarenta e três reais).

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Além de atender as necessidades do negócio já apresentadas, aproveita-se também a expertise, o treinamento e o trabalho já feito com esta ferramenta, cujas licenças de uso perpétuo adquiridas estão prestes a ter expirada a garantia de suporte e de atualização.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Até onde pudemos avaliar, apenas os itens indicados atendem, embora possam ser ofertadas soluções distintas, que serão submetidas à avaliação quanto aos requisitos mínimos necessários.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Adequado processo de gestão de suporte remoto onde contas possam ser designadas com diferentes níveis de privilégio e as intervenções remotas possam ser auditadas.

Disponibilizar os recursos tecnológicos necessários para realização de tarefas mantendo o padrão e a compatibilidade com todo o trabalho já realizado com esta ferramenta, bem como fazer melhor aproveitamento do software existente ao executar atividades em menor tempo, uma vez que é uma solução conhecida e já em uso pelo Banco Central do Brasil.

Sendo assim, o BCB entende que a solução apresentada é capaz de manter de forma satisfatória a continuidade do trabalho executado e elaborar possíveis melhorias para os serviços já oferecidos.

17. Providências a serem Adotadas

O Banco Central do Brasil possui todas as condições de infraestrutura e equipamentos necessários à instalação da solução objeto desta licitação.

As licenças de uso para as quais se busca a renovação da garantia e atualização tecnológica por meio de nova aquisição sob o modelo de subscrição não requerem expertise diferenciada, visto que já existem no BCB, e contemplam softwares cujo uso e funcionamento é de conhecimento daqueles que irão porventura realizar instalação e utilização dos mesmos.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do Banco Central do Brasil. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área responsável priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que declaramos viável a aquisição proposta.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

LEONARDO NOGUEIRA DE DEUS

Analista de Provisão de Soluções



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 14:15:44.

DEBORA DE SIQUEIRA CALDERINI ROSA

Coordenadora

FELIPE COELHO RODRIGUES DE FARIAS

Chefe de Subunidade substituto

Despacho: O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do Banco Central do Brasil. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas.

OCTAVIO DO VALE ROCHA

Chefe Adjunto de Unidade