

ANEXO I-A**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****1. FINALIDADE**

As informações contidas neste anexo descrevem as especificações da solução “senhasegura”, também conhecida como “segura”, que devem fazer parte da contratação do edital. As especificações neste documento têm caráter obrigatório, devendo ser rigorosamente atendidos pelos fornecedores.

2. EXPANSÃO DA QUANTIDADE DE LICENÇAS

Conforme descrito no **Anexo** denominado **Termo de Referência**, há a necessidade de expandir o quantitativo de licenças da solução “senhasegura” de modo a adequar o quantitativo de licenças existentes à demanda atual. Ao realizar o levantamento foi identificado um número para a necessidade atual, mas que também pode aumentar no decorrer do contrato por conta do crescimento do seu uso, motivo pelo qual foi estipulado um número mínimo e um número máximo para a expansão do quantitativo de licenças.

2.1. EXPANSÃO LICENÇAS PESSOAS QUE FARÃO ACESSO SIMULTÂNEO À PLATAFORMA COM GRAVAÇÃO DE SESSÃO (MÓDULO SS-SESWEB):

Licenças número de pessoas que farão acesso simultâneo à plataforma com gravação de sessão*	
Mínimo	Máximo
384	524

* SessionWeb (Gravação de sessão).

2.2. EXPANSÃO LICENÇAS SERVIDORES (MÓDULO SS-SRVPASWCHG):

Licenças Servidores*	
Mínimo	Máximo
970	1770

* Computadores Servidores Microsoft Windows Server 2008 e superior, Servidores Linux, Hypervisors VMware ESXi 5.5 e superior, Hypervisors Microsoft Hyper-V 2008 e superior, Hypervisors RedHat KVM 7.0 e superior e Consoles de gerenciamento de computadores servidores.

2.3. EXPANSÃO LICENÇAS DISPOSITIVOS DE REDE (MÓDULO SS-NETPASWCHG):

Licenças Dispositivos de Rede*	
Mínimo	Máximo
3530	4530

* Equipamentos ativos de conectividade de rede LAN, Equipamentos de conectividade de rede WAN, Equipamentos de segurança (Firewall, IPS, AntiSpam e Filtro de conteúdo), Equipamentos de armazenamento de rede SAN e NAS, Contas do Resource Access Control Facility — RACF (plataforma mainframe).

2.4. EXPANSÃO LICENÇAS PESSOAS QUE FARÃO USO DA PLATAFORMA (MÓDULO SS-COFRE):

Licenças número de pessoas que farão uso da plataforma*	
Mínimo	Máximo
404	548

* Usuários com acesso à dispositivos geridos pela solução e Usuários com perfil de auditor

3. RENOVAÇÃO DE LICENÇAS

A CONTRATADA deverá renovar as licenças listadas abaixo listadas com os seguintes quantitativos e *Partnumbers*:

3.1. Componentes de software

Descrição	PartNumber	Descrição	QTD renovação
Módulo de Cluster H A/DR Virtual	SS-HA-DR-Virtual	Módulo de Cluster H A/DR Virtual	2
JumpServe	-	JumpServe	1
SessionWeb (Gravação de Sessão)	SS-SESWEB-320SES	Quantidade de usuários que farão acesso simultâneo ao senhasegura, realizando sessão remota com gravação de sessão	320

3.2. Licença por dispositivo, sistema e usuário

Descrição	PartNumber	Descrição	QTD renovação
Computadores Servidores Microsoft Windows Server 2008 e superior	SS-SRVPASWCHG-3200SRV	Servidores: Windows, Linux, Unix, Mainframe, entre outros	3.200
Servidores linux			
Hypervisors VMware ESXi 5.5 e superior			
Hypervisors Microsoft Hyper- V 2008 e superior			
Hypervisors RedHat KVM 7.0 e superior			
Consoles de gerenciamento de computadores servidores			
Equipamentos ativos de conectividade de rede LAN	SS-NETPASWCHG-2260SRV	Dispositivos de Rede: Firewalls, Balanceadores, Suites (Core), Access Point, entre outros.	2.260
Equipamentos de conectividade de rede WAN			
Equipamentos de segurança (Firewall, IPS, AntiSpam e Filtro de conteúdo)			
Equipamentos de armazenamento de rede SAN e NAS			
Contas do Resource Access Control Facility — RACF (plataforma mainframe)			
Desktop Microsoft Windows Enterprise 7 e superior	SS-WINPASWCHG-1000ATV	Estações de trabalho: Workstations (PC's), Notebook.	1.000
Contas do Office 365, Azure e Mobile iron	-	Contas do Office 365, Azure e Mobile iron	100
PowerBuilder	SS-A2A-8SRV	Aplicações em hardcode através de API	0
ASP			
Grails			
Java			
NET			
VisualBasic			
Cobol			
Delphi			
Usuários com acesso à dispositivos geridos pela solução	SS-COFRE-320USU	Número de pessoas que farão uso da plataforma senhasegura.	320
Usuários com perfil de auditor			

3.3. As licenças a serem renovadas são do tipo perpétuo e, após a atualização para a versão mais recente da aplicação, continuarão sendo do mesmo tipo.

4. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

As especificações estão detalhadas em **Anexo** denominado **Serviço de Implantação**.

5. SERVIÇOS DE TREINAMENTO

5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma única vez um treinamento de no mínimo 20h, não ultrapassando 2h por dia, de forma presencial ou remota, para turma de até 15 pessoas, com o objetivo apresentar a ferramenta e suas funcionalidades.

5.2. O BANCO terá a prerrogativa de gravar em vídeo o treinamento ministrado pelo CONTRATADO, tendo como destinatário exclusivo o BANCO.

5.2.1. A gravação poderá incluir a captura da interface de usuário do computador usado na aula para projeção de quadros e demonstrações de uso da SOLUÇÃO contratada.

5.3. Toda documentação gerada pelo CONTRATADO deverá ser disponibilizada para o BANCO, que passará a ser de sua propriedade, para fins de treinamento interno.

5.4. O treinamento de atualização tecnológica tem como objetivo promover o repasse de informações relativas às tecnologias envolvidas com o objeto desta contratação, tendo em vista as tendências tecnológicas e as melhores práticas de mercado, de modo a facilitar a prospecção e adoção de novas tecnologias por parte do Banco.

6. SERVIÇOS DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

As especificações estão detalhadas em **Anexo** denominado **Serviço de Suporte Técnico Especializado**.

ANEXO I-B**SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E LICENÇAS SOB DEMANDA****1. PRAZOS**

1.1. A CONTRATADA deverá considerar o cronograma de eventos e prazos abaixo apresentados para a entrega das licenças da solução e realização dos serviços. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo, pois, que sejam cumpridos em prazos menores.

Nº	Evento	Responsável	Prazo
1	Assinatura do Contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após a convocação pelo CONTRATANTE.
2	Entrega e conferência das novas licenças da solução	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 1.
3	Renovação das licenças existentes da solução	CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 1.
4	Ativação dos serviços de suporte e assistência técnica da solução	CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 1.
6	Implantação das novas licenças.	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após o evento 2 e 3.
7	Emissão do Termo de Implantação Definitivo (TID)	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 6.
8	Demanda por novas licenças da solução	CONTRATANTE	A qualquer tempo, durante a vigência do CONTRATO, mediante solicitação por meio de Termo de Solicitação de Licença sob Demanda (TSLD)
9	Entrega da Licença sob Demanda	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias corridos após a data de início do termo do evento 8.
10	Emissão do Termo de Aceitação da Licença sob Demanda (TALD)	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 9.
11	Emissão do Termo de Aceitação Definitivo (TAD)	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 6.
12	Treinamento	CONTRATADA	Até 20 (vinte) dias úteis após o evento 1.
13	Termo de Aceitação do Treinamento (TAT)	CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após o evento 11.

1.2. Todos os termos de aceitação a serem entregues pelo CONTRATANTE estão condicionados à prévia entrega dos componentes e realização das atividades em conformidade com os requisitos deste Edital e dentro dos prazos estabelecidos.

2. REQUISITOS GERAIS

- 2.1. Os serviços de implantação das licenças são compostos de instalação, ativação, customização, integração, documentação, suporte técnico, logístico e gerência da implantação de todos os componentes da solução.
- 2.2. Por instalação, customização, integração e ativação entendam-se todos os procedimentos relacionados à instalação e configuração, física e lógica, parametrização e testes de quaisquer componentes de software fornecidos no escopo do edital, de modo a garantir o pleno funcionamento da solução, inclusive garantindo a operacionalização e integração com os demais componentes de software atualmente em uso no Datacenter do CONTRATANTE;
- 2.3. Todos os componentes de software requeridos para atender as funcionalidades exigidas no edital, mesmo que não estejam especificados e cotados na proposta, serão considerados como parte integrante dos serviços de instalação e deverão ser fornecidos, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 2.4. A critério do Banco, as atividades relacionadas à implantação da solução poderão ser demandadas para execução presencial ou remota. Para as atividades presenciais, deverão ser prestadas nas instalações do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) do Banco do Nordeste do Brasil, situado em Fortaleza - CE. Para atividades remotas fica a critério do Banco, de forma discricionária autorizar ou não o acesso.
- 2.5. A CONTRATADA deve garantir a atualização e instalação da última versão da solução sempre que solicitado pela CONTRATANTE, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 2.6. Todos os componentes da solução (software, documentação etc.) deverão ser entregues exclusivamente ao Ambiente de Operações de TI do Banco do Nordeste do Brasil, localizado no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) cujo endereço é Avenida Dr. Silas Munguba, 5.700, bairro Passaré, CEP 60.743-902, Fortaleza, Ceará, Bloco B1 inferior ou em outro endereço definido pelo CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza - CE ou na região metropolitana desta cidade;
- 2.7. A CONTRATADA deverá acompanhar e apoiar na conferência de todos os componentes da solução, que será feita pelo CONTRATANTE, à medida que os componentes da solução forem entregues, devendo acolher imediatamente as notificações acerca de quaisquer inconsistências entre os componentes entregues e os previstos na sua proposta técnica. Ao término da conferência de todos os componentes da solução, o CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, documento atestando o recebimento e conferência dos componentes da solução;
- 2.8. Caso haja inconsistência entre componentes previstos na proposta técnica da solução apresentada pela CONTRATADA e os de fato entregues ao CONTRATANTE, este notificará a CONTRATADA formalmente a respeito da inconsistência, ficando reservado ao CONTRATANTE o direito de recusar-se a receber tais componentes, além da aplicação de eventuais sanções previstas no instrumento contratual;
- 2.9. Todo componente entregue em desacordo com os requisitos do Edital ou com a proposta técnica fornecida pela CONTRATADA, deverá ser substituído, bem como deverão ser supridos aqueles componentes cuja falta seja verificada em relação à citada proposta técnica, obedecido, em ambos os casos, os prazos de entrega definidos neste Edital;
- 2.10. A CONTRATADA deverá criar e manter atualizada documentação das atividades, processos, testes, entrega e conferência, encontros de trabalho, compromissos e prazos, planos de trabalho, planos de contingência, atas, gráficos, diagramas além de outros artefatos de gerenciamento de projetos de modo a compor uma documentação final da implantação a ser

entregue ao CONTRATANTE no final do processo. Toda a documentação gerada no escopo do projeto deverá estar no idioma português;

- 2.11. O CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços preconizados no Edital e seus Anexos;
- 2.12. A CONTRATADA será responsável pela execução de quaisquer procedimentos de diagnóstico e Solução de problemas relacionados aos serviços de implantação dos componentes da Solução objeto do Edital. Caso o diagnóstico aponte para problemas não relacionados aos componentes da Solução, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias para solucioná-los, desde que devidamente comprovados pela CONTRATADA, e sempre a critério do CONTRATANTE;
- 2.13. Em tempo de implantação e durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA poderá acionar o suporte técnico diretamente do Fabricante;
- 2.14. Serão obrigatórios encontros de trabalho remotos à critério do Banco, com frequência semanal, para tratar de assuntos técnicos e gerenciais do projeto. Tais encontros contarão no mínimo com a presença dos seguintes profissionais:
 - Gerente de projetos (CONTRATADA);
 - Especialista(s) Técnico(s) (CONTRATADA);
 - Gerente de projetos (CONTRATANTE);
 - Responsável Técnico (CONTRATANTE).
- 2.15. Os profissionais da CONTRATADA deverão ter alçada para deliberar sobre as questões gerenciais e técnicas discutidas nos encontros de trabalho;
- 2.16. O quadro de profissionais alocados pela CONTRATADA deverá atender às demandas por serviços de gerenciamento de projeto, execução, apoio e suporte técnico às atividades de conferência, planejamento e implantação da Solução

3. ENTREGA DAS LICENÇAS E RENOVAÇÃO

- 3.1. Após a assinatura do contrato A CONTRATADA possui 5 dias úteis para entregar/renovar as licenças.
- 3.2. A contratada deverá entregar a quantidade mínima de licenças conforme consta no **Anexo denominado Especificações Técnicas**.
- 3.3. Caso a CONTRANTE deseje ativar novas licenças, deverá emitir um Termo de Solicitação de Licença sob Demanda (TSLD).

2. SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 2.1. O serviço de suporte e assistência técnica deverá começar a ser prestado em até 5(cinco) dias após a assinatura do contrato.

- 2.2. As especificações do suporte estão descritas no **Anexo** denominado **Serviços Suporte e Assistência**.

3. IMPLANTAÇÃO E ATIVAÇÃO DAS LICENÇAS

- 3.1. A CONTRATADA deverá ativar e implantar as licenças entregues;

LICENÇA SOB DEMANDA

- 3.2. No decorrer do período de contrato, poderá haver fases complementares de ativação e implantação de novas licenças perpétuas que serão incorporadas ao parque computacional do Banco. Nesses casos, o desembolso referente às novas licenças será realizado conforme descrito no **Anexo** denominado **Termo De Referência**.

- 3.3. Emissão do termo de Solicitação de Licença sob Demanda (TSLD):

3.3.1. A CONTRATANTE deverá emitir um TSLD contendo as informações de data de solicitação de uma nova licença.

3.3.2. Caso haja, durante a fase de implantação da ferramenta, a emissão do Termo de Solicitação de Licença sob Demanda (TSLD) e Aceitação do termo, este deverá fazer parte do Termo de Aceitação Definitivo (TAD).

- 3.4. O CONTRANTE poderá, a qualquer momento, requerer que novas licenças sejam ativadas e implantadas, respeitando os quantitativos máximos no **Anexo** denominado **Especificações Técnicas**.

- 3.5. Cada nova licença ativada e implantada deverá estar integrada com os ativos computacionais da infraestrutura da CONTRATANTE.

4. TREINAMENTO

- 4.1. O Treinamento deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato.

- 4.2. As especificações do treinamento estão descritas no **Anexo** denominado **Especificações Técnicas**.

ANEXO I-C**SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO****1. FINALIDADE**

Este anexo descreve requisitos dos serviços de suporte técnico especializado à solução de gerenciamento de acessos privilegiados (senhasegura), em conformidade com as especificações constantes do Edital e de seus Anexos.

2. REQUISITOS GERAIS

- 2.1. A Contratada deverá prestar serviços de suporte técnico especializado para a manutenção e adaptação do pleno e correto funcionamento da solução ofertada, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, os requisitos de negócios do Banco;
- 2.2. Todos os requisitos de suporte técnico especializado objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos por toda a vigência do contrato;
- 2.3. Todos os requisitos objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos sem nenhum ônus adicional para o Banco;
- 2.4. Qualquer intervenção na solução, seja preventiva ou corretiva, deverá ser previamente acordada com o CONTRATANTE, que poderá deferir ou não sobre a execução das intervenções;
- 2.5. Os serviços de Suporte Técnico Especializado deverão cobrir no mínimo as seguintes atividades:
 - 2.5.1. Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos produtos e auxiliar na solução deles, caso ocorram;
 - 2.5.2. Atualização de microcódigos, firmwares, drivers e softwares utilitários, quando se aplicar;
 - 2.5.3. Identificação de incidentes, soluções de contorno e problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos, caso ocorram;
 - 2.5.4. Determinar a causa raiz e prover solução para os incidentes abertos junto ao Centro de Atendimento Técnico da Contratada ou do fabricante;
 - 2.5.5. Instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;
 - 2.5.6. Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado;
 - 2.5.7. Fornecimento, instalação e manutenção de atualizações de versões dos componentes da solução e de quaisquer componentes necessários para correções de falhas;
 - 2.5.8. Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;

- 2.6. A Contratada deverá atender a notificações de incidentes, problemas, dúvidas e à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), via 0800, à central de atendimento da contratada;
- 2.7. A Contratada deverá fornecer informações e prazos de atendimentos sobre as notificações de incidentes, problemas, dúvidas e à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), via 0800 ou central de atendimento da contratada;
- 2.8. No horário de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes, problemas e dúvidas no idioma português-Brasil;
- 2.9. A Contratada tem a obrigação de manter o Banco sempre atualizado de todos os números de telefones e endereços eletrônicos para abertura de chamado, através de correspondências formais ou e-mails enviados aos contatos indicados pelo Banco;
- 2.10. Para possibilitar a prestação dos serviços de suporte técnico especializado dentro do nível especificado, a Contratada deverá prover Centro de Atendimento Técnico em português do Brasil, compreendendo, pelo menos, uma das duas modalidades abaixo:
- 2.10.1. Centro de atendimento técnico do próprio fabricante dos componentes da solução cotados;
- 2.10.2. Centro de atendimento técnico da própria contratada, credenciado e homologado pelo fabricante, se a Contratada não for o fabricante dos componentes da solução cotados;
- 2.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente, através de página na Internet ou correio eletrônico, ao longo da vigência do contrato, relatório com informações sobre todas as solicitações de assistência técnica ocorridos no mês, até o oitavo dia útil do mês subsequente ao mês de referência do relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Número do chamado; Data e hora da abertura do chamado; Data e hora de início do atendimento do chamado (caso já tenha ocorrido); Data e hora do fechamento do chamado ocorrido; Identificação do técnico executor do atendimento; Tempo total de atendimento do chamado; Descrição sucinta do chamado;
- 2.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar semestralmente, através de página na Internet ou correio eletrônico, ao longo da vigência do contrato, relatório gerencial de todos os chamados ocorridos no período, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Quantidade total de chamados, no período do relatório; Quantidade de chamados por mês, dentro do período do relatório; Tempo total de atendimento dos chamados;
- 2.13. De acordo com a solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar reuniões com periodicidade mínima trimestral, para posicionamento sobre a prestação dos serviços, incluindo ações relacionadas a: Gerenciamento dos níveis de serviço; Prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos na Solução e a resolução dos mesmos; Discussões sobre evolução da solução, apoio na definição de novas implementações e análise de relatórios gerenciais; Acompanhamento e agilização das soluções para os chamados de incidentes.

2.14. A Contratada deverá acatar a classificação dos chamados de suporte técnico especializado de acordo com a descrição seguinte, ficando a critério do Banco a classificação do chamado, conforme registrado em **3. TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE TÍQUETES SEGUNDO O NÍVEL DE SEVERIDADE**.

2.15. Os tempos de atendimentos passam a ser considerados e sujeitos aos redutores, conforme o item **5. Redutores**, após o registro do chamado na central de atendimento da contratada;

2.16. A Contratada deverá obedecer aos tempos de atendimento dos chamados de suporte técnico especializado em função da classificação do nível de severidade da ocorrência de acordo com o especificado abaixo:

2.16.1. Produção parada: até 06 horas corridas, a partir da abertura do chamado;

2.16.2. Produção afetada: até 10 horas corridas, a partir da abertura do chamado;

2.16.3. Dúvidas e parametrizações: até cinco dias úteis, a partir da abertura do chamado.

3. TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE TÍQUETES SEGUNDO O NÍVEL DE SEVERIDADE

O quadro a seguir detalha a classificação dos tíquetes em função do nível de severidade da ocorrência na solução ofertada:

Nível de Severidade		Descrição
1	Produção parada	Serviço parado, com interrupção total dos serviços corporativos
2	Produção afetada	Todos os outros eventos que não se enquadram no nível de severidade 1
3	Dúvidas e parametrizações	Atualização de softwares que compõem a Solução além de ajustes na parametrização e apoio em novas integrações na solução

4. NÍVEL DE IMPACTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

Para análise do impacto de ocorrências que estiverem violando algum acordo de nível de serviço, será utilizada a tabela a seguir para determinar a aplicação de sanções.

Impacto	Nível do Impacto			Forma de aplicação
	Impacto Alto	Impacto Médio	Impacto Baixo	
Suporte técnico especializado	Excedeu o tempo de atendimento estabelecido para o	Excedeu o tempo de atendimento estabelecido para o	Excedeu o tempo de atendimento estabelecido para o	Para cada hora de atraso, sobre o valor da

	nível de severidade 1.	nível de severidade 2.	nível de severidade 3.	mensalidade dos serviços de assistência técnica.
--	---------------------------	---------------------------	---------------------------	--

5. REDUTORES

O redutor tem como finalidade garantir que o tempo de resolução de chamados abertos seja atendido dentro dos prazos determinados para Produção Parada, Produção Afetada e dúvidas/parametrizações. Caso não seja resolvido, haverá aplicação de redutor nos pagamentos de forma cumulativa, até o limite do valor da parcela mensal.

Classificação	Produção parada	Produção afetada	dúvidas/parametrizações
Tempo de resolução	6 horas corridas	10 horas corridas	5 dias úteis
Desconto aplicado	1% do valor da parcela do serviço de suporte e assistência por hora de atraso	0,5% do valor da parcela do serviço de suporte e assistência por hora de atraso	0,5% do valor da parcela do serviço de suporte e assistência técnica por dia de atraso

A apuração do redutor se dará de forma mensal a partir do levantamento dos indicadores do Acordo de Nível de Serviço estabelecido com o Banco.

ANEXO I-D**DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE REGISTRO DE OPORTUNIDADE**

Ao Banco do Nordeste S/A,

Ref. Edital de Pregão Eletrônico nº. ____/2026

Objeto: Contratação de expansão e renovação de licenças de software, contratação de serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte e assistência técnica da solução “senhasegura” de gerenciamento de acessos privilegiados (PAM), conforme especificações constantes do Edital e seus Anexos.

Prezados Senhores,

O (LICITANTE), (qualificação), por meio de seu representante legal, **DECLARA**, que para a apresentação de proposta ao referido Edital, **NÃO** houve ocorrência de “**Registro de Oportunidade**”, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Instrução Normativa Nº 1 de 4 de abril de 2019 e n art. 31 da Lei nº 13.303, de 2016.

Local: _____

Data: ____/____/____

Representante Legal:

(ASSINATURA) _____

RG: _____

CPF: _____