PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0032/2026
PROCESSO Nº 461/2026

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO

Contratação de empresa parceira oficial da Atlassian para fornecimento de subscrição/licenciamento das ferramentas Jira Software Cloud Standard e Jira Service Management Cloud Premium, em ambiente Atlassian Cloud, destinadas ao gerenciamento de projetos, desenvolvimento de software, sustentação de sistemas, atendimento de demandas e gestão de serviços do CIASC.

2 - JUSTIFICATIVA

O Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC utiliza de forma intensiva as plataformas Jira Software e Jira Service Management como ferramentas corporativas centrais para:

- gerenciamento de projetos de software;
- gestão ágil de equipes;
- sustentação de sistemas críticos;
- controle operacional;
- atendimento de clientes internos e externos; ● gerenciamento de chamados técnicos; ● automação de fluxos operacionais.

As ferramentas encontram-se profundamente integradas aos processos operacionais e tecnológicos do CIASC, sendo essenciais para a continuidade da prestação de serviços públicos digitais ao Estado de Santa Catarina.

A eventual indisponibilidade dessas plataformas impacta diretamente:

- a comunicação entre equipes e clientes;
- o acompanhamento de atividades críticas;
- a rastreabilidade operacional;
- a prestação de serviços tecnológicos.

Considerando que a Atlassian não possui operação comercial direta no Brasil e que a legislação nacional impede que empresas públicas realizem pagamentos diretos em moeda estrangeira à fabricante, torna-se necessária a contratação de empresa privada para intermediação comercial do licenciamento.

Adicionalmente, a Atlassian passou a direcionar suas operações comerciais e suporte institucional exclusivamente a empresas reconhecidas em seu programa oficial de parcerias, denominado Atlassian Solution Partner.

Dessa forma, a presente contratação contempla expressamente a exigência de que a futura contratada seja parceira oficial Atlassian, visando:

- assegurar aderência às diretrizes da fabricante;

- reduzir riscos operacionais;
- garantir regularidade no processo de renovação das licenças;
- evitar interrupções dos serviços;
- proporcionar maior segurança jurídica e contratual.

Em consonância com as diretrizes de racionalização de despesas da Diretoria Executiva (Memorando Interno nº 225/2025 - Processo CIASC 648/2025), a presente contratação adota uma estratégia mista de licenciamento. Para o **Jira Software**, optou-se pelo *downgrade* para a versão **Standard**, absorvendo-se os impactos operacionais em prol da economicidade administrativa.

Contudo, para o **Jira Service Management**, fica expressamente mantida a necessidade da categoria **Premium**. O *downgrade* deste módulo foi tecnicamente rechaçado por requisitos mandatórios de segurança da informação e governança cibernética. A versão *Standard* carece do módulo nativo de Gestão de Ativos e Configuração (Assets/CMDB), recurso vital para correlacionar chamados de suporte, requisições e incidentes cibernéticos com a infraestrutura afetada. A ausência desse recurso fragilizaria severamente as trilhas de auditoria e a rastreabilidade, gerando um risco institucional inaceitável.

Adicionalmente, justifica-se a manutenção da solução Atlassian (em detrimento de uma substituição por outra ferramenta de mercado) pela inviabilidade econômica e técnica de migração, conforme Estudo Técnico Preliminar (ETP). A plataforma abriga um volume massivo de solicitações históricas de clientes governamentais, e os fluxos e automações acumulados não possuem portabilidade nativa. Pautando-se pelo princípio da eficiência e pela tolerância zero contra a perda de dados operacionais, o custo e o risco de uma substituição foram julgados antieconômicos, consolidando a renovação como a alternativa mais vantajosa ao CIASC.

3 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. Produtos

A contratação contemplará o fornecimento das seguintes subscrições anuais:

Produto	**Quantidade**
Jira Software Cloud Standard	300 usuários
Jira Service Management Cloud Premium	200 agentes

Observação: As quantidades indicadas representam o teto contratual redimensionado. É facultado ao CIASC, por meio da fiscalização do contrato, solicitar a redução ou readequação dessas faixas de licenciamento a qualquer momento durante a vigência contratual, caso novas rodadas de monitoramento promovidas pela DTI identifiquem oportunidades adicionais de otimização de escopo.

3.2. Requisitos técnicos mínimos

A solução deverá:

1. Ser fornecida em ambiente oficial Atlassian Cloud;
2. Garantir disponibilidade contínua das funcionalidades Premium contratadas;
3. Manter integralmente:
    0 usuários;
    ○ grupos;
    ○ permissões;
    ○ projetos;
    ○ workflows;
    ○ dashboards;
    ○ integrações;
    ○ automações existentes;
4. Possibilitar administração integral do ambiente pelo CIASC; 5. Disponibilizar suporte técnico compatível com o modelo SaaS;
6. Estar em conformidade com:
    0 LGPD;
    ○ requisitos de segurança da informação; ○ políticas da fabricante Atlassian.

3.3. Continuidade operacional

A contratada deverá assegurar que a renovação das licenças ocorra sem:

- interrupção operacional;
- período de trial;
- limitação de funcionalidades; ● degradação do ambiente.

3.4. Evidência de entrega

A entrega do objeto somente será considerada efetivada após:

- atualização da vigência das licenças no portal Atlassian;
- comprovação de status ativo das subscrições;
- disponibilidade plena das funcionalidades contratadas.

A emissão de invoice, cotação ou nota fiscal não caracteriza, por si só, entrega do objeto.

4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar:

4.1. Comprovação de parceria oficial Atlassian

A licitante deverá comprovar que é parceira oficial da Atlassian, com status ativo no programa Atlassian Solution Partner.

A comprovação deverá ocorrer mediante:

- documento oficial emitido pela Atlassian; ou
- consulta pública ao portal oficial da fabricante.

A comprovação deverá estar vinculada à própria pessoa jurídica licitante.

Não serão aceitos:

- certificados individuais de profissionais;
- vínculos indiretos com terceiros parceiros;
- declarações unilaterais sem validação da fabricante.

4.2. Atestado de capacidade técnica

Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem experiência da licitante em fornecimento ou gerenciamento de licenciamento de soluções Atlassian Cloud ou soluções equivalentes de complexidade similar.

4.3. Equipe técnica

A licitante deverá indicar equipe técnica apta ao suporte operacional do licenciamento contratado.

4.4. Suporte técnico

A licitante deverá comprovar capacidade de fornecer suporte técnico em português durante toda a vigência contratual.

5 - VIGÊNCIA CONTRATUAL, IMPLANTAÇÃO E PRAZOS

5.1. Vigência

O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da ativação das licenças.

5.2. Prorrogação

O contrato poderá ser prorrogado nos termos da legislação vigente, desde que mantidas as condições de habilitação técnica.

5.3. Prazo para entrega

A disponibilização/renovação das licenças deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos contados da emissão da ordem de fornecimento.

5.4. Renovação futura

A contratada deverá adotar tempestivamente todos os procedimentos necessários à renovação futura das licenças, de modo a evitar interrupções operacionais.

6 - LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

A solução será disponibilizada em ambiente Atlassian Cloud vinculado ao tenant institucional do CIASC.

O local de referência é:

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC

Rua Murilo Andriani, 327 – Itacorubi

Florianópolis – SC

CEP 88034-902

7 - CONDIÇÕES DE ENTREGA / RECEBIMENTO

7.1. Aceite do objeto

O aceite do objeto ocorrerá somente após:

- validação da ativação das licenças;
- verificação da continuidade operacional;
- confirmação do prazo de vigência;
- validação da inexistência de restrições funcionais.

7.2. Ateste da nota fiscal

O ateste da nota fiscal estará condicionado à comprovação inequívoca da entrega do objeto contratado.

7.3. Irregularidades

Eventuais falhas, atrasos ou indisponibilidades deverão ser corrigidos imediatamente pela contratada.

8 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

O pagamento ocorrerá após:

- entrega efetiva do objeto;
- aceite pela fiscalização contratual; ● ateste da nota fiscal.

Não haverá pagamento antecipado.

9 - RESULTADOS ESPERADOS

Com a contratação, espera-se:

1. Continuidade operacional das plataformas Jira Cloud;
2. Redução de riscos de interrupção dos serviços;
3. Maior previsibilidade no processo de renovação;

4. Estabilidade contratual;
5. Aderência às diretrizes comerciais da Atlassian;
6. Preservação das integrações e automações existentes.

10 - GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1. Garantia

A contratada deverá garantir pleno funcionamento das licenças durante toda a vigência contratual.

10.2. Suporte técnico

O suporte deverá:

- ocorrer em português;
- estar disponível em horário comercial;
- disponibilizar canais eletrônicos de atendimento.

10.3. Níveis mínimos de serviço

A contratada deverá assegurar:

- continuidade do licenciamento;
- tempestividade no processo de renovação;
- acompanhamento do ciclo de faturamento junto à Atlassian.

10.4. Comunicação de riscos

A contratada deverá comunicar imediatamente ao CIASC qualquer situação que possa representar risco à continuidade das licenças.

11 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A contratada deverá:

1. Manter durante toda a vigência contratual sua condição de parceira oficial Atlassian;
2. Realizar tempestivamente todos os procedimentos necessários ao licenciamento;
3. Garantir continuidade operacional das ferramentas;
4. Não emitir nota fiscal antes da efetiva entrega do objeto;
5. Disponibilizar evidências documentais relacionadas ao processo de renovação quando solicitado;
6. Comunicar imediatamente riscos ou impedimentos relacionados ao licenciamento;

7. Responsabilizar-se integralmente por falhas na intermediação comercial;

8. Manter confidencialidade das informações tratadas;

9. Observar as disposições da LGPD e normas de segurança da informação.

12 - CONDIÇÕES GERAIS

A perda da condição de parceira oficial Atlassian durante a vigência contratual poderá caracterizar descumprimento contratual grave.

A contratada deverá manter todas as condições de habilitação durante toda a execução do contrato.

13 - APRESENTAÇÃO DE AMOSTRAS, LAUDOS TÉCNICOS OU PROVAS DE CONCEITO

Não se aplica, considerando que:

- o CIASC já utiliza as ferramentas objeto da contratação;
- a solução encontra-se plenamente implantada;
- o objetivo da contratação é continuidade do licenciamento existente.