

PROJETO BÁSICO Nº 2131/2016
Consulta pública para aquisição de switches de acesso e centrais
com transceivers GBIC's, SFP's ou XFP's

1.0 Objeto

1.1. Aquisição de switches de acesso e centrais com transceivers GBIC's, SFP's ou XFP's.

2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1. Os switches de acesso devem possuir no mínimo os requisitos e componentes descrito no Anexo I - Cadernos de Especificações Técnicas dos Switches de Acesso, para atender as funcionalidades necessárias ao SERPRO.

2.2. Os switches Centrais devem possuir no mínimo os requisitos e componentes descrito no Anexo II - Cadernos de Especificações Técnicas dos Switches Centrais, para atender as funcionalidades necessárias ao SERPRO.

2.3. Os transceivers GBIC's, SFP's ou XFP's devem possuir no mínimo os requisitos e componentes descrito no Anexo III - Cadernos de Especificações Técnicas de Transceivers GBIC's, SFP's e XFP's, para atender as funcionalidades necessárias ao SERPRO.

2.3.1. Cada porta LX, SX, LH, LR e LHX deverá acompanhar respectiva quantidade de cordões ópticos monomodo duplo, com terminações LC-PC / LC-APC, de 05 metros. As extremidades do cordão óptico deverão ser conectorizadas e testadas de fábrica

2.4. Da Entrega e do Prazo de Entrega

2.4.1. Os equipamentos deverão ser instalados, configurados e entrar em produção em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de entrega dos switches.

2.4.2. Entende-se por cumprimento do prazo de entrega o recebimento dos equipamentos especificados nos Anexos I, II e III e a instalação no **SERPRO**, deixando-os operacionais para o recebimento definitivo.

2.5. Local de entrega e prestação de serviços

SERPRO - Regional Brasília

Endereço: SGAN, Quadra 601, Módulo G, Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70830-900

Nº de Contato: Geral: (61) 2021-9000 / Fax: (61) 2021-9806

CNPJ: 33.683.111/0002-80

Inscrição Estadual: 07334743/002-94

3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. Deverá ser prestado remotamente ou on-site pela CONTRATADA atendimento, inerente a aquisição, para assegurar os prazos de atendimento compatíveis com a instalação e destinado a resolver defeitos, problemas de desempenho, sanar dúvidas relacionadas com a instalação, configuração e uso dos produtos.

3.2. Período de Atendimento e Níveis de Severidade

3.2.1 O atendimento pela CONTRATADA será prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias da semana, incluso feriado, durante a vigência do contrato e em conformidade com o nível de severidade definido para cada caso:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução	Penalidades
1	Crítica Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema parado.	Remota (*) ou on-site	No máximo 2 (dois) horas corridas após a abertura do registro do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do SERPRO.	No máximo 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado, para aplicar a solução ou a medida de contorno ou a substituição de qualquer equipamento defeituosos.	0,007% (sete milésimos por cento) do valor TOTAL do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
2	Alta Chamados associados a situações de alto impacto, referentes ao uso do produto.	Remota (*) ou on-site	No máximo 4 (quatro) horas corridas após a abertura do registro do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do SERPRO.	No máximo 8 (oito) horas corridas após a abertura do chamado, para aplicar a solução ou a medida de contorno.	0,005% (cinco milésimos por cento) do valor TOTAL do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
3	Média Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remota	No máximo 8 (oito) horas corridas após a abertura do registro do chamado.	No máximo 12 (doze) horas corridas após a abertura do chamado, para aplicar a solução ou a medida de contorno.	0,003% (três milésimos por cento) do valor TOTAL do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
4	Baixa Chamados para formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remota	No máximo 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do registro do chamado.	No máximo 72 (setenta e dois) horas corridas para concluir o chamado após a abertura do chamado.	0,002% (dois milésimos por cento) do valor TOTAL do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
*Exceção das situações em que sejam necessárias intervenções físicas.					

3.2.2. Sistema Parado é a situação em que há impossibilidade total de uso de um serviço prestado ao SERPRO, em razão de defeito em um ou mais produtos fornecidos pela CONTRATADA.

3.2.3. Tempo de Atendimento é o prazo máximo para início do atendimento a partir da abertura do chamado na CONTRATADA.

3.2.4. Tempo de Solução é o prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma correção definitiva ou solução de contingência para o problema reportado a partir do início do atendimento.

3.2.5. Quando necessário, a CONTRATADA deverá assistir on-site na instalação e uso dos produtos ofertados, fornecendo orientações para diagnóstico de problemas.

3.2.6. Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

3.3. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.3.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.3.2. A abertura do chamado na CONTRATADA pelo SERPRO poderá ser realizado por meio de telefone ou WEB.

3.3.2.1. Atendimento por meio de canal telefônico gratuito 0800, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana.

3.3.2.2. Chamado técnico por meio de site na Internet, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.3.3. Os prazos para atendimento de chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado é aberto, isto é, registrado na CONTRATADA, recebendo dela uma identificação para acompanhamento, controle e histórico.

3.4. Prazos para primeiro atendimento

3.4.1. Chamados de Severidade 1 – CRÍTICA

3.4.1.1. Os chamados de Severidade 1 serão atendidos remotamente ou on-site em no máximo 2 (dois) horas corridas após a abertura do registro do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações do SERPRO, e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA para aplicar a solução ou a medida de contorno ou a substituição de qualquer equipamento e/ou peça defeituosa em até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do registro do chamado.

3.4.1.2. O atendimento de Severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento dos serviços envolvidos, mesmo que se estenda por períodos

noturnos e dias não úteis.

3.4.1.3. O atendimento de Severidade 1, quando remoto, poderá sofrer intervenções físicas em casos de exceção das situações.

3.4.2. Chamados de Severidade 2 – ALTA

3.4.2.1. Os chamados de Severidade 2 serão atendidos remotamente ou on-site em no máximo 4 (quatro) horas corridas após a abertura do registro do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações do SERPRO, e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA para aplicar a solução ou a medida de contorno em até 8 (oito) horas corridas após a abertura do registro do chamado.

3.4.2.2. Os chamados de severidade 2 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento dos serviços envolvidos, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

3.4.2.3. O atendimento de Severidade 2, quando remoto, poderá sofrer intervenções físicas em casos de exceção das situações.

3.4.3. Chamados de Severidade 3 – MÉDIA

3.4.3.1. Os chamados de Severidade 3 serão atendidos remotamente em no máximo 8 (oito) horas corridas após a abertura do registro do chamado, e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA para aplicar a solução ou a medida de contorno em até 12 (doze) horas corridas após a abertura do registro do chamado.

3.4.3.2. Os chamados classificados com Severidade 3 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h00min às 17h00min, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.

3.4.3.3. Caso o problema não possa ser resolvido remotamente, a CONTRATADA deverá colocar à disposição do SERPRO um especialista devidamente habilitado e credenciado, que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, cujo ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA.

3.4.4. Chamados de Severidade 4 – BAIXA

3.4.4.1. Os chamados de Severidade 4 serão atendidos em no máximo 24 (vinte e quatro) horas corridas após o registro da abertura do chamado e deverão ser concluídos em até 72 (setenta e dois) horas corridas após o início do atendimento do chamado.

3.4.4.2. Os chamados classificados com Severidade 4 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h00min às 17h00min, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília, exceto feriados.

3.4.5. Quando necessário, a CONTRATADA deverá assistir on-site na instalação e uso dos produtos ofertados, no SERPRO Regional Brasília, fornecendo orientações para diagnóstico de problemas.

3.4.6. Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá fornecer no SERPRO Regional Brasília informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

3.4.7. Em caso de necessidade de substituição de algum equipamento, o substituto deverá ser de modelo equivalente ou superior e ser original do fabricante.

3.4.7.1. Em caso de substituição permanente, o equipamento substituto deverá ter, no mínimo, a mesma capacidade e desempenho, ser novo, não remanufaturado ou recondicionado.

3.4.7.2. Caso o equipamento substituto não esteja dentro dos padrões exigidos ou não seja fornecido, o SERPRO abrirá um incidente no sistema de gestão da CONTRATADA de Severidade 1 correspondente a cada nível de severidade.

3.4.8. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico nível 1 e 2, disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, local ou remotamente, mediante abertura de chamado na Central de Atendimento.

3.5. Penalidades

3.5.1. Pelo descumprimento dos níveis de serviços acordados, o SERPRO aplicará as sanções abaixo à CONTRATADA, a qual sujeitar-se-á ao pagamento de multas escalonadas tendo como base o valor total do contrato, a menos que haja justificativa formal apresentada pela CONTRATADA e aceita pelo SERPRO:

3.5.1.1. Severidade 1 (Crítica): 0,007% (sete milésimos por cento) do valor TOTAL do Contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

3.5.1.2. Severidade 2 (Alta): 0,005% (cinco milésimos por cento) do valor TOTAL do Contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

3.5.1.3. Severidade 3 (Média): 0,003% (três milésimos por cento) do valor TOTAL do Contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

3.5.1.4. Severidade 4 (Baixa): 0,002% (dois milésimos por cento) do valor TOTAL do Contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

3.6. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

3.6.1. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

3.6.2. Para efeito de acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde a sua abertura, o SERPRO será informado sobre cada abertura e fechamento de chamado efetuado por força da presente aquisição.

3.6.3. O fechamento do chamado poderá se dar quer pela aplicação da correção definitiva do produto ou da solução de contingência que possibilite a operação do sistema.

3.6.4. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado.

3.6.5. Um chamado fechado sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.6.6. A CONTRATADA deverá cadastrar pelo menos 03 (três) pessoas, indicadas pelo SERPRO e apenas essas pessoas estarão autorizadas a abrir e fechar os chamados.

4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. O valor total da aquisição de switches e transceivers é de R\$ 0,00 (x reais), conforme a tabela abaixo:

Item	Descrição	Qtd Total	Forma de Pagamento	Valor Unitário (R\$)
1	Switches Metro Ethernet – ACESSO	200	Por equipamento	
2	Switches Metro Ethernet – Centrais	6	Por equipamento	
3	Transceiver 1GBPS TX	750	Por unidade	
4	Transceiver 1GBPS LX	830	Por unidade	
5	Transceiver 1GBPS SX	200	Por unidade	
6	Transceiver 1GBPS LH	50	Por unidade	
7	Transceiver 10GBPS LR	60	Por unidade	
8	Transceiver 10GBPS SR	50	Por unidade	
9	Transceiver 10GBPS LHA	20	Por unidade	
10	Transceiver 100G LR4	16	Por unidade	
11	Transceiver 100G ER4	4	Por unidade	

4.2. Forma de Pagamento

4.2.1. O pagamento será efetuado no primeiro dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo da entrega, a instalação, a configuração, o ambiente em produção e a completa implantação de todos os equipamentos referentes às notas fiscais entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou por meio de endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

5.0 Justificativa da contratação

<Interno>

6.0 Seleção do fornecedor

6.1. A contratação será na Modalidade de Pregão na forma eletrônica, conforme disposto nas leis 10.520/02, 8.666/93 e Decreto 5.450/05, utilizando-se o sistema de registro de preços regulamentado pelo Decreto 7.892/2013 e alterações.

6.1.1. Será considerada ganhadora do processo licitatório a LICITANTE que estiver habilitada e apresentar a proposta com o menor preço global por grupo.

7.0 Justificativa para aceitação de preços

<Interno>

8.0 Gerenciamento contratual

8.1. A consulta pública eletrônica será acompanhada pelos empregados:

8.1.2. Alexandre Carlos Domingues da Silva, telefone (61) 2021-7867, e-mail alexandre.silva@serpro.gov.br.

8.2. As empresas deverão encaminhar os anexos I, II e III da consulta pública preenchidos e proposta com estudo de preços.