

Projeto Básico SUPSI 00180/2010

Título

Consulta Pública para aquisição de solução customizada para integração com o Sistemas de Gestão de Concursos - ESAF.

1a Versão

1.0 Objeto

Aquisição de solução customizada para integração com os sistemas de gestão de concursos da ESAF-MF.

2.0 Especificação do Objeto

A solução customizada deverá permitir as seguintes facilidades:

2.1 - Desenho e Editoração

2.2.1 - Possuir funções para desenhar e editar formulários de Provas, Cartões de Respostas, Folha de Presença, Fichas de Inscrição de Candidatos para concurso público, com boa qualidade gráfica, deve permitir criação de arte final, com logotipo, numeração/identificação de cada documento, usando letras, números e código de barras, os principais do mercado.

2.2 – Digitalização e Leitura

2.2.1 - Possuir funções de leitura dos formulários com o uso de scanners;

2.2.2 - Possuir funções para reconhecer e interpretar formulários elaborados na própria ferramenta e possuir recursos de customização que permita reconhecer e mapear conteúdo de formulários elaborados por terceiros sem necessidade de contratar serviço de implementação;

2.2.3 – Possuir funções para reconhecer o padrão Caracteres Ópticos OCR (Optical Character Recognition), sejam caracteres impressos ou sejam marcas (marcações em formulários), além de converter arquivos PDF para textos editáveis;

2.2.4 - Possuir funções para reconhecer o padrão ICR (Intelligent Character Recognition); ser capaz de reconhecer caracteres manuscritos; ser capaz de reconhecer diferentes formas de escritas manuscritas através de captura eficiente de dados de formulários;

2.2.5 – Possuir funções pra ler cartões de respostas com preenchimento completo, com xis6 com cruz, com traço horizontal e vertical e círculos;

2.2.6 - Possuir funções para reconhecer textos em documentos de diagramação complexa;

2.2.7 – Possuir funções para reconhecer o tipo de formulário e interpretar de forma adequada às informações;

2.2.8 - Possuir funções para preenchimento de campos com diversos percentuais de completude e possuir tratamento de divergências para os campos não preenchidos perfeitamente, de forma automática e manual;

2.2.9 - Possuir funções para gerenciar os formulários processados viabilizando o armazenamento, pesquisa e recuperação da imagem desses documentos;

2.2.10 - Possuir funções para permitir a importação de um modelo de formulário já existente;

2.2.11 - Possuir funções para permitir a definição, identificação e verificação de informações a serem capturadas;

2.2.12 – Possuir funções para reconhecer os principais códigos de barras do mercado, inclusive bidimensionais; caracteres impressos e caracteres manuscritos sem a necessidade de aquisição de módulos adicionais;

2.2.13 – Possuir funções para permitir o mapeamento das informações do formulário para campos como por exemplo: ID do campo; descrição e tipo de dado, ter capacidade de ler, reconhecer e interpretar formulários recebidos via fax, scanner. Esses formulários devem ser automaticamente lidos, criticados e armazenados em bancos de dados;

2.2.14 - Possuir funções para reconhecer e criticar cada documento digitalizado por tipo tais como ficha de inscrição, lista de presença e cartão resposta etc;

2.2.15 – Possuir funções para identificar e marcar documentos com dificuldade ou problemas de reconhecimento e classificá-los por tipo de problema para tratamento posterior;

2.2.16 - Possuir funções para identificar documentos com "scaneamento" incompleto;

2.2.17 - Possuir funções para identificar documentos com preenchimento incompleto;

2.2.18 – Possuir funções para identificar e tratar os documentos com problemas por visualização da imagem digitalizada ou do documento e permitir o acerto (correção) manual dos dados do documento;

2.2.19 - Possuir funções para que todos os documentos ou imagens editados/corrigidos devam estar assinalados com data/autor/teor da edição, para efeito de auditoria;

2.2.20 – Possuir funções para possibilitar a customização de critério de aceitação e rejeição de documentos, possibilitando a definição de regras de validação através do uso de scripts tais como: PERL, VBA, Python, Java;

2.2.21 - Possuir módulo de reconhecimento das marcas nos formulários sem limitação independente da velocidade de processamento;

2.2.22 - Possuir funções com capacidade de ler formulários de meia página, página inteira e multi-páginas em formato portrait ou landscape, aceitar múltiplos formulários simultaneamente e reconhecer automaticamente o tipo de formulário;

2.3 - Gravação e Exportação para Banco de Dados

2.3.1 - Possuir módulo de verificação e validação dos dados antes que estes sejam armazenados em banco de dados.

2.3.1.1 - Este módulo deve ser capaz de efetuar crítica de campos do tipo:

2.3.1.1.1 – Numérico, alfanumérico, assinalamento;

2.3.1.1.2 – De preenchimento obrigatório ou opcional;

2.3.1.1.3 – De valores máximo e mínimo;

2.3.1.1.4 – De valores válidos: um campo só aceita valores constantes de uma lista;

2.3.2 – Possuir funções com métodos para validar contra base de dados: Nome de candidato e/ou código de inscrição previamente cadastrado no banco de dados;

2.3.3 – Possuir funções para, após ler os documentos, verificar e validar, realizar crítica dos dados e caso o formulário seja aprovado, armazená-lo automaticamente no banco de dados, em caso de rejeição, colocá-lo na fila para que um operador visualize, verifique analise e corrija os dados lidos;

2.3.4 – Possuir funções para exportar dados e armazená-los em banco de dados MS SQL Server, Oracle, MySQL, Excel e PostgreSQL;

2.3.5 – Possuir funções para gerenciamento eletrônico de documentos;

2.3.6 - Possuir funções para armazenamento no banco de dados, da imagem e o texto associado referente a cada documento.

2.4 – Autenticação, verificação de autenticidade, consistência e relatórios

2.4.1 - Possuir funções para elaboração de relatórios mesclando imagem e texto, para conferência e para guarda, bem como para auditoria;

2.4.2 - Possuir funções para autenticação segura na ferramenta especialmente para os responsáveis pelo processo de verificação e validação das inconsistências;

2.4.3 – Possuir funções para identificar e emitir alerta ao processar formulários que não tenham sido distribuídos durante as provas;

2.4.4 - Possuir funções para a identificação do formulário por números, nomes ou códigos de barra.

2.5 - Ambiente operacional

2.5.1 - A solução deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux;

2.6 – Impressão.

2.6.1 - Possuir funções para disponibilizar os formulários em arquivos para impressão;

2.6.2 - Possuir funções para impressão dos formulários, dispor de recursos para controlar o conteúdo e o formato da impressão, tais como:

2.6.2.1 - Possuir recursos de paginação de formulários como cabeçalhos, rodapés, escolha de fontes e cores, texto em colunas e imagens combinadas com texto;

2.6.2.2 - Possuir recursos para a impressão de grandes volumes, controlar volumes impressos por tipo de formulário, quantidade de re-impressões.

2.7 – Segurança, administração do produto, usuários e licenças.

2.7.1 - Possuir funções para administrar usuários baseada em papéis, perfis ou grupos de usuários, em uma hierarquia de direitos de acesso;

2.7.2 - Possuir funções de manutenção de licenças tais como: atualização e inclusão de licenças, habilitação de usuários na utilização das licenças;

2.7.3 - Produzir relatórios sobre a utilização de licenças;

2.7.4 - Possuir módulo para gerencia do sistema que provê informações necessárias para a gerencia de performance do sistema e controle de trabalho.

2.7.5 - Possuir funções para assinatura digital para garantir a autenticidade de todas as fichas tratadas;

2.7.6 - Possuir funções para gerar log para auditoria de todos os processamentos, possibilitando análise de possíveis fraudes;

2.7.7 – Possuir funções para alertar o Administrador nos casos:

2.7.7.1 – De mudanças ou substituição de documentos, com imagem associados, que já tenham sido aceitas na digitalização ou no processamento;

2.7.7.2 – De duplicidade como por exemplo: um novo cartão de resposta de uma mesma inscrição e nova ficha de um mesmo candidato;

2.7.7.3 – Quando da substituição do cartão por outro;

2.7.7.4 – Quando da identificação de indícios de adulteração no documento original, na cópia digitalizada e na base de dados;

2.7.8 - Possuir funções para utilização da solução por vários usuários de forma colaborativa;

2.7.9 - A solução deve funcionar em rede LAN isolada, NÃO permitindo acesso externo via intranet ou internet.

2.8 - Interface com o usuário.

2.8.1 - Possuir 'undo/redo' em múltiplos níveis;

2.8.2 - Possuir recursos de “localizar e substituir”;

2.8.3 - Possuir funcionalidades para a navegação entre os documentos criados;

2.8.4 - Permitir a realização de múltiplas tarefas simultaneamente – exemplo: rodar relatórios em background.

2.9 - Help e Tutoriais e Documentação da Ferramenta.

2.9.1 - Possuir help interativo com conteúdo abrangente e detalhado, com facilidades para navegação e pesquisa;

2.9.2 - Possuir tutorial online e offline com conteúdo abrangente e detalhado, com facilidades para navegação e pesquisa;

2.9.3 - Possuir bibliotecas de documentos, formulários, regras, prontas, customizáveis e reutilizáveis.

2.9.4 - Possuir documentação (manuais) online e offline.

2.10 - Volume Estimado.

2.10.1 – Ser capaz de processar 150.000 (cento e cinquenta mil) documentos por dia.

2.11 - Local e Prazo de Entrega / Execução dos Serviços

2.11.1. Local de Entrega

A solução contratada deverá ser entregue, conforme orientação prévia do SERPRO, no seguinte endereço:

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

SGAN QUADRA 601 MÓDULO G - BRASÍLIA/DF - CEP 70.836-900

CNPJ 33.683.111/0002-80

2.11. 2 - Prazo de Entrega

O módulo de gerência da solução contratada deverá ser instalado, customizado e configurado pela empresa contratada, em perfeitas condições de operação na regional do SERPRO em Brasília no prazo de 05 (cinco) dias corridos após aprovação do produto no Teste de Homologação.

2.11.2.1 – A empresa vencedora terá até 10 (dez) dias corridos a partir da assinatura do contrato, para fornecer, em caso de solução em software, 03 (três) conjuntos de mídias contendo os produtos demandados e 1 (um) certificado de licenciamento emitido pelo fabricante. Observando a necessidade da entrega de um conjunto de mídias para realização dos testes de verificação.

2.11.2.1.2 – Estas mídias e certificados deverão ser entregues no Protocolo Geral do SERPRO/Regional Brasília, sito no SGAN - Quadra 601 - Módulo G - Brasília-DF, CEP: 70.836-900, CNPJ: 33683111/0002-80.

3.0 Níveis de Serviço

3.1 - Os serviços de manutenção e suporte técnico remoto deverão ser prestados por técnicos devidamente habilitados e credenciados em regime de 24 x 7 (vinte e quatro horas por sete dias da semana) para chamados de SEVERIDADE 1. Os chamados de SEVERIDADE 2, 3 e 4 deverão ser atendidos em 8 x 5 (oito horas por cinco dias da semana), até que a resposta, solução ou alternativa aceitável, seja estabelecida através de interação entre as partes. O atendimento dar-se-á pelo sistema de atendimento via WEB ou através de telefone 0800.

3.2 - Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas, o Serpro deverá ser previamente notificado para que se proceda a aprovação da manutenção ou seja agendada uma data para execução.

3.3 - Os chamados de suporte técnico terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento;

SEVERIDADE 1 - chamados referentes a problemas que impactam no negócio ou produção do

Serpro, causados pela perda ou paralisação total do serviço;

SEVERIDADE 2 - chamados associados a problemas ou questões graves que prejudiquem a operação do sistema, incluindo limitação severa da utilização do produto, porém, que não envolve parada do sistema;

SEVERIDADE 3 - chamados associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade;

SEVERIDADE 4 - chamados associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema.

3.4 - Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada, a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento.

3.5 - Tratamento de chamados de SEVERIDADE 1

Os chamados de SEVERIDADE 1 serão atendidos em no máximo 1 (uma) hora após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da empresa contratada com vistas a aplicar solução ou medida de contorno.

3.5.1 - Um problema de SEVERIDADE 1 possui uma ou mais das seguintes características:

- a) informação corrompida
- b) uma função crítica documentada não disponível;
- c) o sistema desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;
- d) o sistema falha repetidamente, após tentativas de reinicialização.

3.5.2 - O atendimento da SEVERIDADE 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e não úteis.

3.6 - Tratamento de chamado de SEVERIDADE 2

3.6.1 - Os chamados de SEVERIDADE 2 serão atendidos em, no máximo, 2 (duas) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da empresa contratada com vistas a aplicar solução ou medida de contorno.

3.6.2 - O atendimento da SEVERIDADE 2 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, no regime de atendimento em horário comercial e dias úteis.

3.6.3 - A empresa contratada deverá prestar orientações em casos de problemas na solução, assistindo remotamente o uso, configuração e performance dos programas licenciados ofertados.

3.6.3.1 - Deverá também dar diagnóstico para auxiliar na identificação da causa de um problema, como ajuda na interpretação de " traces" e " dumps ", ou fornecer a própria correção.

3.7 - Tratamento de chamado de SEVERIDADE 3

3.7.1 - Os chamados de SEVERIDADE 3 serão atendidos em, no máximo, 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforços concentrados da empresa contratada com vista a aplicar solução ou medida de contorno.

3.7.2 - A empresa contratada deverá prestar orientações em casos de problemas na solução, assistindo remotamente o uso de programas licenciados ofertados.

3.7.2.1 - Deverá também dar diagnóstico para auxiliar na identificação da causa de um problema, como ajuda na interpretação de "traces" e "dumps", devendo fornecer informações sobre correções ou a própria correção.

3.7.2.1.1 - Nos casos dos defeitos não conhecidos, reenviar as documentações recebidas aos laboratórios dos produtos, a fim de que os mesmos possam fornecer as devidas soluções ou medidas de contorno dentro dos prazos estabelecidos.

3.8 - Tratamento de chamado de SEVERIDADE 4

3.8.1 - Os chamados de SEVERIDADE 4 serão atendidos em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforços concentrados da empresa contratada em vistas a aplicar solução ou medida de contorno.

3.8.2 - A empresa contratada deverá prestar orientações em casos de problemas na solução, assistindo remotamente o uso e programas licenciados ofertados.

3.8.2.1 - Deverá também dar diagnóstico para auxiliar na identificação da causa de um problema, como ajuda na interpretação de "traces" e "dumps", devendo fornecer informações sobre correções ou a própria correção.

3.8.2.1.1 - Nos casos dos defeitos não conhecidos, reenviar as documentações recebidas aos laboratórios dos produtos a fim de que os mesmos possam fornecer as devidas soluções ou medidas de contorno dentro dos prazos estabelecidos.

3.9 - Escalação de SEVERIDADE

3.9.1 - O processo de escalar um chamado é um caminho para requerer um nível mais alto de atenção da área de suporte da empresa contratada para determinados problemas críticos encontrados. Esta escalação se dá por intermédio de informações que serão disponibilizadas no Sistema de Atendimento, via web ou telefone 0800, onde a empresa contratada terá acesso ao motivo pelo qual o chamado está sendo escalado em determinado nível.

3.9.1.1 - O processo deve ser utilizado pelo Serpro quando:

a) Encontrar pontos críticos para implantação ou planos de upgrade;

b) Comunicar o impacto nos negócios para os a área de suporte ;

c) Houver insatisfação com a resolução ou resposta.

3.9.2 - O Serpro utilizará deste recurso com critério, considerando que problemas grandes e/ou complexos levam mais tempo para serem solucionados, sendo importantes a comunicação no chamado via documentação com informações relativas a datas e prazos finais que o Serpro tem para assuntos críticos, descrevendo como o negócio está sendo impactado e o risco para os planos de implementação. Estas informações auxiliarão a área de suporte da empresa contratada para reunir recursos exigidos para solucionar o problema.

3.9.3 - Por necessidade de serviço o Serpro também poderá solicitar a mudança de níveis de severidade de um chamado aberto.

3.9.3.1 - O aumento da severidade de um chamado significa que o impacto nos negócios é diferente do que aquele avaliado inicialmente e, mudando a severidade, o analista poderá priorizá-lo adequadamente na fila de chamados. Os prazos de atendimento dos chamados com nível de severidade alterados passam a contar do início novamente.

3.10 - Monitoramento do atendimento dos chamados:

3.10.1 - Todos os chamados deverão ser controlados por sistema de informação da empresa contratada;

3.10.2 - Para efeito de acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde a sua abertura, o Serpro emitirá relatórios, via web, fornecidos pela empresa contratada, contendo informações sobre cada abertura e fechamento de chamado efetuado por força da contratação;

3.10.3 - O fechamento do chamado poderá se dar pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de medida de contorno que possibilite a operação do sistema;

3.10.4 - A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da empresa contratada, vir a ser incorporada em futuras versões da solução;

3.10.5 - Antes do fechamento de cada chamado em andamento a área de suporte da empresa contratada deverá juntamente com o Serpro analisar tal ação;

3.10.5.1 - 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.

3.10.6- A empresa contratada deverá dispor cadastro das pessoas indicadas pelo Serpro que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.11 - Relatórios sobre a prestação dos serviços

3.11.1 - Através do site disponibilizado pela empresa contratada, o Serpro:

3.11.1.1 - Emitirá relatórios mensais referentes às solicitações de serviços;

3.11.1.2 - Acessará informações sobre a disponibilização de novas versões;

3.11.1.3 - Acessará informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com um status para aqueles resolvidos no período, e

3.11.1.4 - Outras informações consideradas de relevância;

3.11.2 - O Serpro acessará, via site disponibilizado pela empresa contratada, os relatórios mensais analíticos relativos aos chamados abertos no mês e os chamados de meses anteriores ainda em aberto, contendo as seguintes informações dentro dos detalhamentos de cada chamado:

a) localidade;

b) data e hora da abertura do chamado, data e hora de início de atendimento, data e hora de fechamento do chamado;

- c) nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento;
- d) descrição dos problemas;
- e) nível de severidade;
- f) informações sobre eventual escalção;
- g) descrição da solução.

3.12 - Os chamados ficarão disponíveis por 365 dias para consulta, via site disponibilizado pela empresa contratada.

3.13 - Canais de atendimento:

3.13.1- O atendimento será feito por meio do endereço web ou através do telefone gratuito 0800, informado pela empresa contratada;

3.13.2 - O atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

4.0 Estimativa de Valor

5.0 Justificativa da Contratação

5.1 - A presente consulta pública está autorizada no documento SISCOR SUNFJ - 035870/2009-65

Justificativa Contratual:

5.2 - O SISCON - Sistema de Gestão de Concursos da ESAF encontra-se em desenvolvimento pelo Serpro, desde agosto de 2008, com previsão para homologação em maio de 2010. Esta solução é complementada pela integração com um software de mercado para a correção de provas, de acordo com o especificado no Projeto da Sala de Correção de Provas e no Memorando em pauta. O Serpro não tem pronto nem detêm conhecimentos e experiência para o desenvolvimento de um software especializado e complexo para correção automatizada de provas. A solução proposta pelo Serpro integra o SISCON e o software a ser adquirido com leitoras scanners para captura de dados. Outrossim foi verificado que mercado dispõe de software com experiência comprovada em órgãos públicos que realizam concursos como algumas Universidades. O desenvolvimento de tal software, além de complexo, estenderia o prazo de entrega muito além da expectativa do cliente, que vem constantemente solicitando ao Serpro a antecipação da entrega do SISCON, em razão das atividades daquela Escola e seus compromissos.

Atualmente a ESAF contrata uma empresa terceira para proceder a correção das provas e processamento dos gabaritos, com custo elevado e maior risco sobre a reserva de informações.

5.2.1 - A ESAF operará o SISCON em um ambiente próprio, contendo estações de trabalho, scanners, servidores e o referido software. Este ambiente é denominado como Sala de Correção de Provas da ESAF com Controle de Acesso. O Projeto dessa sala foi elaborado pela SUPTI/TIDRL e a sua versão 1.0 de 24 de novembro de 2009 foi entregue à ESAF de 03 de dezembro, e teve sua aprovação pelo Cliente. O referido projeto, que se encontra em anexo, prevê a aquisição de Hardware e Software para a Correção de Provas.

6.0 Justificativa da Dispensa ou Inexigibilidade

7.0 Pesquisa de Mercado

8.0 Acompanhamento da Licitação

A consulta publica envolverá os seguintes empregados:

SUPSI

Eduardo Lima, matrícula nº. 1200524-0, telefone: 61 - 2021-8431, endereço eletrônico: eduardo.lima@serpro.gov.br; e

Fernanda Moraes Moretti, matrícula nº. 2106135-1, telefone: 61 - 2021-7627, endereço eletrônico: fernanda.moretti@serpro.gov.br.

SUNFJ

Dirson Mayer Vergara, matricula nº. 1004977-0, telefone: 61- 2021-7279, endereço eletrônico: dirson.vergara@serpro.gov.br;

Wagner de Carvalho Junior, matricula nº. 0109357-6, telefone: 61 - 2021-7758, endereço eletrônico: wagner.carvalho@serpro.gov.br

SUPST

Giordanni Souza e Paiva, matricula nº 2101155-9, telefone: 61 - 2022-9100, endereço eletrônico: giordanni.paiva@serpro.gov.br

9.0 Considerações Gerais

9.1 - Será permitida a participação de consórcios de empresas para a prestação dos serviços citados neste documento, porém, deverá ser eleita uma única empresa participante do consórcio para que este tenha representação perante o Serpro;

9.2. Sigilo e confidencialidade

9.2.1. A empresa contratada compromete-se a tratar e manter confidenciais durante todo o prazo de vigência do contrato e depois dele as informações confidenciais e exclusivas da outra parte, bem como todos os assuntos que lhe chegarem ao conhecimento por força do contrato, sob pena de, não o fazendo, responder ilimitadamente por todas as perdas e danos recorridos pela parte inocente pelo descumprimento desta obrigação;

9.2.2. Incluem-se, mas não se limitam como "informações confidenciais", quaisquer documentos, dados em geral, materiais, informações técnicas ou comerciais, inovações, aperfeiçoamentos, técnicas, know how, especificações e desempenho de equipamentos, dados financeiros e estatísticos, termos de contratos, número de equipamentos instalados junto a clientes, relações de clientes e previsões de vendas, quer protegidas por direito autoral ou segredo de negócio, rotuladas como “Confidenciais” pelas partes, bem como todos os meios de registro contendo as informações supra que chegarem ao conhecimento das partes em virtude do objeto deste contrato;

9.2.3. Fica proibido às partes divulgar informações confidenciais a qualquer pessoa ou ente alheio

ao contrato, a não ser aos próprios participantes/executantes do contrato, na exata medida da natureza que a tarefa solicite;

9.2.4. Consideram-se reveladas pelas partes as informações confidenciais, quer pelo modo escrito, verbal, eletrônico ou qualquer outro que efetivamente represente transmissão desautorizada das citadas informações;

9.2.5. Ficam as partes obrigadas a tomar todas as medidas necessárias para a manutenção das informações confidenciais, obrigando inclusive os participantes/executantes do contrato que estejam sob sua responsabilidade a assinarem termo de confidencialidade;

9.2.6. No caso de extravio de documentos que contenham informações confidenciais, deverá a parte que der causa comunicar imediatamente à outra, para que as providências necessárias possam ser adotadas;

9.2.7. O sigilo pactuado em relação às informações confidenciais não se aplica àquelas que venham a ser divulgadas ao público, sem essa específica restrição, ou cuja divulgação tenha sido aprovada por escrito pelas partes;

9.2.8. Quaisquer uma das partes que queira publicar ou tornar público qualquer pesquisa desenvolvida por meio das atividades do contrato deverá identificar a contribuição da outra parte, em qualquer publicação, conforme apropriado científica e profissionalmente.

9.3 - Da atualização, manutenção e suporte da solução ofertada:

9.3.1 - A manutenção, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, contempla os seguintes serviços:

9.3.1.1 - Suporte telefonico global com ligação gratuita 24x7 e acesso a suporte via web 24x7;

9.3.1.2 - Upgrades de programas (versões e releases), direitos de transferência, versões de manutenção de produto;

9.3.1.3 - Atualização e Suporte Técnico Remoto aos programas;

9.3.2 - Para todas as atualizações dos programas disponíveis, a empresa contratada enviará no endereço especificado pelo Serpro ou disponibilizará para baixar (download), uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado, desde que previamente solicitados pelo Serpro.

9.3.2.1 - O Serpro fará a instalação das atualizações.

9.4 - Por "atualização" entende-se o fornecimento de correções de erros identificados durante a utilização dos programas, novas versões lançadas e novos releases lançados no decorrer do contrato.

9.5 - Por "Suporte Técnico Remoto" entende-se como a identificação de problemas surgidos que estão em uso, adotando medidas preventivas, com o intuito de identificar procedimentos ideais, dar assistência via telefone e/ou Metalink para melhor funcionamento destes.

9.6 - Prova de Conceitos:

9.6.1 - A empresa vencedora deverá informar as condições necessárias (ferramentas, equipamentos de geração de tráfego, medidores, massa de teste) e também metodologia específica para a instalação, configuração e customização da solução adquirida. Será considerado apto a solução que apresentar todos os requisitos técnicos descritos.

9.6.2 - Será desclassificada a empresa que não atender a qualquer item de especificação, e a próxima empresa classificada será convocada para participar dos testes e avaliações.

9.7 - Resultado das homologações.

9.7.1 - Ao final das homologações, o Serpro emitirá um parecer conclusivo sobre os resultados obtidos na homologação.

9.7.1.1 - Este relatório conterá:

9.7.1.1.1 - As observações feitas pela equipe do Serpro envolvida nas homologações;

9.7.1.1.2 - A indicação de aprovação ou reprovação da solução testada.

9.8 - Capacitação Técnica:

9.8.1. Como parte integrante do processo de instalação e configuração, a empresa vencedora deverá realizar o repasse para o Serpro, dos conhecimentos necessários para administrar, configurar, operar e gerenciar a solução fornecida, conforme descrito a seguir:

9.8.1.1 - Para 1 (uma) turma, com 10 (dez) pessoas, fornecendo a infra-estrutura necessária (no mínimo 1 estação para cada 2 participantes), sendo uma turma em Brasília-DF, Regional Brasília, sito à SGAN 601 Modulo G - Asa Norte, CEP 70.836-900, CNPJ: 33683111/0002-80,

9.8.2 - A empresa contratada, deverá fornecer, a cada ano de vigência do contrato, nova capacitação técnica para todos os objetos, conforme especificado no subitem 9.8.1.

9.9 - Sanções Administrativas:

9.9.1 - Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos perante a outra parte.

9.9.2 - No caso de inexecução total ou parcial do contrato e ainda na ocorrência de atraso injustificado na execução do mesmo, sujeitar-se-á a empresa contratada, garantida prévia defesa, às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária de participação em licitação promovida pelo Serpro e impedimento de contratar com este por prazo de até 05 (cinco) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a pena, que será concedida sempre que a empresa contratada ressarcir o Serpro pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

9.9.3 - A sanção de advertência de que trata a alínea “a” poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato;
- b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do Serpro, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

9.9.4 - A multa de que trata a alínea “b” do sunitem 9.9.2 será aplicada da seguinte forma:

9.9.4.1 - O não atendimento das chamadas de suporte, dentro do prazo estabelecido, classificado como Severidade de Nível 1 (ambiente parado), ensejará aplicação de multa no valor equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) por hora, sobre o valor do contrato;

9.9.4.2 - O não cumprimento dos prazos de entrega, implicará em multa de 2% (dois por cento) do valor total contratado, a cada período de 7 (sete) dias corridos de atraso;

9.9.4.3 - Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada no contrato e não abrangida pelos subitens anteriores, sujeitar-se-á a empresa contratada, ao pagamento de multa à razão de 1% (um por cento) do valor total do contrato, para cada evento, independentemente da rescisão contratual.

9.9.4.4 - Em permanecendo o atraso, por mais de 30 (trinta) dias corridos após o prazo estipulado em contrato, a empresa contratada poderá ter o contrato rescindido, bem como impedimento de contratar com o Serpro, pelo período de 05 (cinco) anos e demais combinações legais;

9.9.5 - As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do subitem 9.9.2 poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b”, facultada a defesa prévia da empresa contratada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

9.9.6 - O valor das multas aplicadas deverá ser depositado na conta a ser informada pelo Serpro, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data da notificação, podendo o Serpro, para tanto, cobrá-las judicialmente, se julgar conveniente, ou descontar das notas fiscais e/ou faturas por ocasião do seu pagamento, ainda que inexistir relação de causa e efeito entre o valor faturado e o fato gerador da multa.

9.9.7 - As multas previstas no contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, desde que no somatório não ultrapassem 10% (dez por cento) do valor total do contrato;

9.9.8 - O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que

impliquem em perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos.

9.10 - Sobre o Contrato:

9.10.1 - O contrato terá a vigência inicial de 48 (quarenta e oito) meses, observadas as cláusulas repactuação devidamente precedidas de avaliação técnica e econômica, que demonstrem as vantagens e o interesse do Serpro em manter a contratação.

9.10.2 - A manutenção só será cobrada a partir do 13.º mês da data de entrega dos produtos, mídias e certificado citados no subitem 2.11.2.1.

9.11 - Obrigações da contratada:

9.11.1 - Plano de Instalação

9.11.1.1 - A empresa contratada deverá apresentar um plano de instalação e implantação em 03 dias úteis após a assinatura do contrato.

9.11.2 - Garantia para instalação, configuração e manutenção dos objetos:

9.11.2.1 - A empresa vencedora deverá, durante a instalação e configuração, nos primeiros 15 dias corridos, manter equipe técnica especializada no SERPRO de Brasília-DF, Regional Brasília, sito à SGAN 601 Modulo G - Asa Norte, CEP 70.836-900, CNPJ: 33683111/0002-80, durante o horário comercial.

9.11.3 - A empresa contratada deverá fornecer manuais de instalação, configuração, ativação e uso da solução para todos os objetos.

9.11.4 - A empresa contratada deverá fornecer na vigência do contrato, quando acionada, atendimento técnico presencial Brasília-DF, a critério do Serpro, durante horário comercial.

9.11.5 - Se for necessário atendimento presencial, o mesmo ocorrerá sem ônus adicional para o Serpro.

9.11.6 - A empresa contratada, deverá dispor de serviço presencial fora do horário comercial,

quando acionada, durante a vigência do contrato até o limite de 150 (cento e cinquenta) horas, a ser realizado em Brasília-DF, a critério do Serpro.

9.11.7 - A contabilização das horas de atendimento presencial, fora do horário comercial, se dará pela contagem das horas de trabalho efetivo, nas dependências do Serpro ou fora destas, desde que comprovado o atendimento à necessidade para o qual foi convocado.

9.11.8 - A empresa contratada, deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato.

9.11.9 - A empresa contratada, deverá garantir que, quando da descontinuação de um produto e lançamento de outro, o SERPRO passará a ter direito de uso do produto mais recente (sucessor) sem custos adicionais.

9.11.10 - No período de manutenção do produto, quando do lançamento de novas versões dos produtos, a empresa contratada deverá prover o SERPRO de 03 (três) conjuntos de mídias, contendo todos os produtos, em até 15 dias.

9.11.11 - A empresa contratada, deverá disponibilizar centro de suporte e fornecer capacitação reconhecida pelo desenvolvedor da solução.

9.11.12 - Descrição da manutenção/suporte técnico e atualização (todos os OBJETOS). Cabe a empresa contratada, durante a vigência do contrato:

9.11.13 - Execução de correções de erros da solução identificados durante a utilização dos produtos, bem como a elucidação de dúvidas e investigação de supostos erros.

9.11.14 - Realização do fornecimento de novas versões e releases no decorrer da vigência do contrato.

9.11.15 - Análise e configuração pró-ativa do ambiente, com definição de soluções que melhor se adéquem às necessidades do SERPRO, garantido a disponibilidade permanente da solução.

9.11.16 - Realizar semestralmente revisões da solução e configurações aplicadas ao ambiente.

9.11.17 - Realizar auditorias da solução no local, pelo menos uma vez por ano, na vigência do contrato.

9.12 - O gestor do contrato será o empregado Marcus Antonio Lima de Oliveira e Souza, matrícula nº. 0604194-9, lotado na COOGC, telefone 61 - 2021-8461, endereço eletrônico marcus-antonio.souza@serpro.gov.br.

9.13 - Declaramos que o objeto desta contratação é um serviço comum e pode ser definido com as especificações usuais de mercado.

Elaboração

Data : 05/03/2010
FERNANDA MORAES MORETTI - 21061351
SUPSI/SIGPS/SIGOP

Aprovação Técnica

Data : 05/03/2010
SOLANGE MARIA ALVES ANDRADE - 03022293
SUPSI/SIGPS/SIGOP

10.0 Planilha de Técnica e Preço

Anexos

Nenhum Anexo encontrado.