

1. Objeto

1.1 Consulta pública para subsidiar a contratação de **solução integrada de tecnologia e serviços técnicos especializados**, de natureza continuada, destinada à **gestão tecnológica do eSocial**, compreendendo a operacionalização, o monitoramento inteligente, a auditoria, o saneamento e a análise das informações trabalhistas, previdenciárias e fiscais enviadas ao ambiente do eSocial, com o objetivo de elevar o nível de conformidade legal, melhorar a qualidade das informações, mitigar riscos institucionais e aprimorar os processos de gestão de pessoas do Serpro.

2. Especificação do objeto

2.1 A solução a ser contratada deverá contemplar, de forma integrada, coordenada e indissociável, o fornecimento de plataforma tecnológica especializada, em ambiente seguro e auditável, associada à prestação contínua e sob demanda de serviços técnicos especializados, estruturados para atuação preventiva, corretiva e evolutiva sobre a base do eSocial do SERPRO.

2.2 A solução deverá permitir monitoramento automatizado, análises preditivas, emissão de alertas, geração de diagnósticos técnicos e suporte especializado, cobrindo todo o ciclo de conformidade do eSocial.

2.3. Serviço de Implantação e Integrações da Solução Tecnológica

2.3.1 Compreende os serviços necessários à implantação inicial da solução, assegurando sua adequada adaptação ao contexto institucional do Serpro, incluindo, no mínimo:

2.3.1.1 Levantamento técnico e diagnóstico do ambiente institucional, dos processos de folha de pagamento, SST e bases correlatas ao eSocial;

2.3.1.2 Planejamento da implantação e definição de cronograma técnico;

2.3.1.3 Parametrização, configuração e ativação da plataforma tecnológica;

2.3.1.4 Integrações com sistemas corporativos relacionados à folha de pagamento, SST, e demais sistemas que alimentem ou consumam dados do eSocial;

2.3.1.5 Migração, carga inicial, organização e validação da base de dados do eSocial, quando aplicável;

2.3.1.6 Execução de testes funcionais, de consistência e de integração;

2.3.1.7 Habilitação dos módulos de monitoramento, análise e alerta;

2.3.1.8 Capacitação inicial dos usuários indicados, abrangendo operação da plataforma, leitura de diagnósticos e uso gerencial das informações;

2.3.1.9 Entrega de documentação técnica, operacional e metodológica da solução implantada.

2.3.2 Unidade de Medida: Serviço;

2.3.3 Quantidade: 01 (um);

2.4. Serviço de Licenciamento e Utilização da Plataforma de Compliance e Monitoramento do eSocial - Descrição:

2.4.1 Disponibilização contínua de plataforma tecnológica especializada, em modelo de serviço (SaaS), destinada ao monitoramento inteligente e analítico do eSocial, operando de forma automatizada e contínua, contemplando, no mínimo:

2.4.1.2 Monitoramento permanente da base do eSocial, com extração e interpretação automatizada dos XMLs transmitidos;

2.4.1.3 Emissão de alertas de conformidade e risco, abrangendo, entre outros:

2.4.1.3.1 Rubricas e suas incidências;

2.4.1.3.2 Horários, jornadas e cargas horárias;

2.4.1.3.3 Enquadramento e consistência de CBOs;

2.4.1.3.4 Vínculos de aprendizes e pessoas com deficiência;

2.4.1.3.5 Afastamentos temporários;

2.4.1.3.6 Cessão e exercício de servidores;

2.4.1.3.7 Eventos e dados de SST, agentes nocivos e riscos ensejadores de aposentadoria especial;

2.4.1.4 Geração de dashboards gerenciais e painéis analíticos customizáveis, com filtros dinâmicos, indicadores e análises preditivas;

2.4.1.5 Elaboração de diagnósticos situacionais e relatórios técnicos periódicos;

2.4.1.6 Monitoramento automatizado de regularidade fiscal e trabalhista, incluindo CRFs, CNDs e mensagens da caixa postal eletrônica do e-CAC;

2.4.1.7 Atualização contínua da solução em decorrência de alterações legais, normativas e técnicas do eSocial;

2.4.1.8 Hospedagem da plataforma em ambiente seguro, escalável e auditável;

2.4.1.9 Suporte técnico especializado e manutenção evolutiva durante toda a vigência contratual.

2.4.2 Unidade de Medida: Mês;

2.4.3 Quantidade: 24 (vinte quatro) meses, prorrogáveis até 120 (cento e vinte) meses, conforme opção administrativa e legislação aplicável.

2.5. Serviços Técnicos Especializados Sob Demanda - Descrição:

2.5.1 Prestação de serviços técnicos especializados, executados sob demanda do Serpro, integrados à plataforma tecnológica, destinados a atividades de natureza analítica, consultiva, corretiva, preventiva ou evolutiva, abrangendo, entre outras:

2.5.1.1 Análises técnicas aprofundadas sobre dados do eSocial;

2.5.1.2 Revisão, saneamento e validação de bases específicas;

2.5.1.3 Diagnósticos e planos de ação relacionados a rubricas, CBOs, jornadas, regimes jurídicos e previdenciários;

2.5.1.4 Apoio técnico em auditorias, fiscalizações e demandas de órgãos de controle;

2.5.1.5 Análises de enquadramento previdenciário, base de encargos e contribuições;

2.5.1.6 Estudos de estatutos próprios e previdência própria;

2.5.1.7 Contestação técnica de FAP, revisão de PER/DCOMP e retificações de GFIP/SEFIP;

2.5.1.8 Consultoria tributária, trabalhista e previdenciária especializada;

2.5.1.9 Capacitações adicionais e transferência continuada de conhecimento;

2.5.1.10 Atendimento técnico especializado e suporte estratégico (customer success).

2.5.2 Os serviços deverão resultar em produtos técnicos documentados, tais como relatórios diagnósticos, planos de ação, pareceres técnicos, dashboards customizados ou evidências de ajuste e saneamento.

2.5.3 Unidade de Medida: Unidade de Serviço Técnico (UST);

2.5.4 Quantidade: 800 (oitocentas) UST, com consumo sob demanda durante a vigência contratual.

2.6 Tabela de itens e quantidades:

Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quantidade
1	Serviço de Implantação e Integrações da Solução Tecnológica	Serviço	1
2	Licenciamento e Utilização da Plataforma de Compliance e Monitoramento do eSocial	Mês	24
3	Serviços Técnicos Especializados	UST	800

2.7. Aspectos gerais da Solução Integrada de Gestão Tecnológica, Analítica e Preventiva do eSocial:

2.7.1. Visão Geral da Solução:

2.7.1.1. A solução consiste em um sistema integrado de tecnologia e serviços técnicos especializados, concebido para atuar de forma contínua, preventiva, analítica e corretiva sobre o conjunto de informações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e de Saúde e Segurança do Trabalho (SST) transmitidas ao Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas – eSocial.

2.7.1.2 A solução deverá operar como uma camada tecnológica e metodológica independente da folha de pagamento, com capacidade de:

2.7.1.2.1 Extrair, organizar e processar dados diretamente dos XMLs do eSocial;

2.7.1.2.2 Interpretar a conformidade das informações à luz da legislação vigente;

2.7.1.2.3 Identificar riscos, inconsistências e oportunidades de saneamento;

2.7.1.2.4 Emitir alertas, diagnósticos e análises preditivas; subsidiar ações corretivas e decisões gerenciais.

2.7.1.3 A arquitetura da solução pressupõe a indissociabilidade entre plataforma tecnológica e atuação técnica especializada, formando um único ambiente funcional.

2.7.2. Arquitetura Funcional da Solução - A solução deverá ser estruturada em arquitetura lógica composta por camadas funcionais integradas, contemplando, no mínimo:

2.7.2.1. Camada de Aquisição e Integração de Dados:

2.7.2.1.1 Responsável pela extração automatizada e periódica das informações do eSocial, incluindo:

2.7.2.1.1.1 Leitura e interpretação dos eventos transmitidos;

2.7.2.1.1.2 Extração estruturada dos XMLs;

2.7.2.1.1.3 Consolidação dos dados em ambiente próprio da solução;

2.7.2.1.1.4 Integração com sistemas corporativos relacionados à folha de pagamento, SST e demais bases correlatas.

2.7.2.1.2 Essa camada deverá operar de forma não intrusiva, preservando a integridade dos sistemas de origem.

2.7.2.2. Camada de Processamento Analítico e Conformidade:

2.7.2.2.1 Camada responsável pela aplicação de regras, modelos analíticos e cruzamentos de dados, abrangendo:

2.7.2.2.1.2 Validação da consistência cadastral, contratual e funcional;

2.7.2.2.1.3 Verificação de conformidade legal e normativa;

2.7.2.2.1.4 Análise de incidências tributárias e previdenciárias;

2.7.2.2.1.5 Identificação de desvios, riscos e inconformidades;

2.7.2.2.1.6 Aplicação de regras específicas do setor público, quando aplicável.

2.7.2.2.2 Deverá suportar análises preditivas, comparativas e evolutivas ao longo do tempo.

2.7.2.3. Camada de Monitoramento, Alertas e Governança:

2.7.2.3.1 Responsável pela operacionalização contínua da conformidade, incluindo:

2.7.2.3.1.1 Emissão automática de alertas de risco e não conformidade;

2.7.2.3.1.2 Acompanhamento de eventos críticos recorrentes;

2.7.2.3.1.3 Rastreabilidade das inconsistências identificadas;

2.7.2.3.1.4 Histórico de ajustes, correções e saneamentos;

2.7.2.3.1.5 Suporte à auditoria interna e externa.

2.7.2.3.2 Essa camada deverá permitir governança, controle e transparência sobre o ciclo de vida das informações do eSocial.

2.7.2.4. Camada de Visualização Gerencial e Relatórios:

2.7.2.4.1 Disponibilização de:

2.7.2.4.1.1 Dashboards gerenciais e temáticos (rubricas, SST, CBO, jornadas, regimes, afastamentos, cotas legais etc.);

2.7.2.4.1.2 Relatórios técnicos e diagnósticos situacionais; indicadores de risco, tendência e conformidade; visões parametrizáveis e filtros dinâmicos.

2.7.2.4.2 Os painéis deverão subsidiar a tomada de decisão técnica, gerencial e estratégica.

2.7.3. Processos Técnicos Abrangidos pela Solução:

2.7.3.1 A solução deverá contemplar processos técnicos estruturados, entre os quais:

2.7.3.1.1 Monitoramento Contínuo da Base do eSocial:

2.7.3.1.1.1 Acompanhamento permanente das informações transmitidas;

2.7.3.1.1.2 Identificação automática de inconsistências em rubricas, CBOs, jornadas, vínculos e eventos de SST;

2.7.3.1.1.3 Emissão de relatórios de alertas e diagnósticos situacionais.

2.7.3.1.2 Análises Avançadas de Rubricas e Incidências:

2.7.3.1.2.1 Análise preditiva das naturezas das rubricas; verificação de incidências tributárias e previdenciárias; cruzamento com normas legais, estatutos e convenções aplicáveis; geração de planos de ação para saneamento.

2.7.3.1.3 Monitoramento de SST, Agentes Nocivos e Aposentadoria Especial:

2.7.3.1.3.1 Análise dos dados de SST extraídos do eSocial;

2.7.3.1.3.2 Identificação de riscos de exposição ocupacional;

2.7.3.1.3.3 Identificação de situações ensejadoras de aposentadoria especial;

2.7.3.1.3.4. Geração de dashboards e relatórios diagnósticos.

2.7.3.1.4 Análises de Conformidade de Vínculos, Regimes e Categorias:

2.7.3.1.4.1 Verificação da adequação do regime trabalhista e previdenciário;

2.7.3.1.4.2 Análise de estatuto próprio, quando aplicável;

2.7.3.1.4.3 Validação de enquadramento funcional e previdenciário;

2.7.3.1.4.4 Mitigação de riscos legais e institucionais.

2.7.3.1.5 Monitoramento de Obrigações Acessórias Correlatas:

2.7.3.1.5.1 Acompanhamento automatizado de CRFs e CNDs;

2.7.3.1.5.2 Monitoramento da caixa postal eletrônica do e-CAC;

2.7.3.1.5.3 Análise de PER/DCOMP, DCTF e totalizadores;

2.7.3.1.5.4 Identificação de riscos de prescrição e inconsistências fiscais.

2.7.3.1.6. Serviços Técnicos Especializados Integrados:

2.7.3.1.6.1 Elaboração de diagnósticos técnicos aprofundados;

2.7.3.1.6.2 Apoio a auditorias, fiscalizações e demandas de órgãos de controle;

2.7.3.1.6.3 Revisão de bases históricas;

2.7.3.1.6.4 Retificações orientadas (GFIP/SEFIP, quando aplicável);

2.7.3.1.6.5 Consultoria especializada trabalhista, previdenciária e tributária;

2.7.3.1.6.6 Transferência continuada de conhecimento às equipes do Serpro.

2.7.3.2. Natureza Integrada e Indissociável da Solução:

2.7.3.2.1 A solução não poderá ser entendida como a simples soma de módulos isolados.

2.7.3.2.2 A plataforma tecnológica, os mecanismos analíticos, os dashboards, os alertas e os serviços técnicos especializados constituem um único ecossistema funcional, sendo tecnicamente inviável a contratação fragmentada sem:

2.7.3.2.2.1 Perda de governança;

2.7.3.2.2.2 Comprometimento da rastreabilidade;

2.7.3.2.2.3 Diluição da responsabilidade técnica;

2.7.3.2.2.4 Aumento de riscos operacionais e jurídicos.

2.7.3.3. Entregáveis Técnicos Esperados:

2.7.3.3.1 A solução deverá resultar, de forma contínua e sob demanda, em entregáveis tais como:

2.7.3.3.1.1 Relatórios diagnósticos situacionais;

2.7.3.3.1.2 Dashboards gerenciais e temáticos;

2.7.3.3.1.3 Planos de ação técnicos;

2.7.3.3.1.4 Registros de alertas e conformidade;

- 2.7.3.3.1.5 Evidências de saneamento e ajustes;
- 2.7.3.3.1.6 Documentação técnica e metodológica;
- 2.7.3.3.1.7 Registros de capacitação e transferência de conhecimento.

2.8 CRITÉRIOS DE ACEITE DOS SERVIÇOS

2.8.1 Os serviços somente serão considerados concluídos, aceitos e passíveis de pagamento após a verificação do atendimento integral aos critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência, sem prejuízo das obrigações contratuais e legais.

2.8.2 Os critérios de aceite estão definidos por item do objeto, conforme segue:

2.8.2.1 Critérios de Aceite – Serviço de Implantação e Integrações da Solução Tecnológica:

2.8.2.1.1 O Serviço de Implantação e Integrações será considerado aceite quando atendidos, cumulativamente, os seguintes critérios:

2.8.2.1.1.1 Entrega do Plano de Implantação, contendo:

2.8.2.1.1.1.1 Escopo das atividades executadas;

2.8.2.1.1.1.2 Cronograma realizado;

2.8.2.1.1.1.3 Sistemas integrados;

2.8.2.1.1.1.4 Responsáveis técnicos.

2.8.2.1.1.2 Implantação e configuração da solução concluídas, com:

2.8.2.1.1.2.1 Parametrizações realizadas conforme requisitos definidos;

2.8.2.1.1.2.2 Perfis de acesso configurados;

2.8.2.1.1.2.3 Integrações com os sistemas corporativos do Serpro ativas e funcionais.

2.8.2.1.1.3 Migração e/ou carga inicial de dados, quando aplicável:

2.8.2.1.1.3.1 Dados carregados e validados;

2.8.2.1.1.3.2 Ausência de erros críticos que comprometam a operação da solução.

2.8.2.1.1.4 Execução de testes funcionais e de integração, com:

2.8.2.1.1.4.1 Evidência documental dos testes realizados;

2.8.2.1.1.4.2 Aprovação formal do Serpro quanto aos resultados obtidos.

2.8.2.1.1.5 Capacitação inicial realizada, com:

2.8.2.1.1.5.1 Registro das ações de treinamento;

2.8.2.1.1.5.2 Disponibilização de materiais didáticos e manuais.

2.8.2.1.1.6 Entrega da documentação técnica e operacional, em meio digital.

2.8.2.1.1.7 Aceite formal, mediante termo de aceite emitido pela fiscalização técnica do Serpro.

2.8.2.2 Critérios de Aceite – Licenciamento e Utilização da Plataforma de Compliance e Monitoramento do eSocial:

2.8.2.2.1 O serviço mensal de licenciamento e utilização da plataforma será considerado aceite quando observados os seguintes critérios, em cada período de medição:

2.8.2.2.1.1 Disponibilidade da plataforma, conforme níveis mínimos definidos em contrato.

2.8.2.2.1.2 Plataforma operacional e acessível, permitindo:

2.8.2.2.1.2.1 Monitoramento dos eventos do eSocial;

2.8.2.2.1.2.2 Geração de relatórios, diagnósticos e painéis;

- 2.8.2.2.1.2.3 Consulta às informações processadas.
- 2.8.2.2.1.3 Atualizações normativas e funcionais aplicadas, sempre que houver alterações no eSocial, sem interrupção relevante do serviço.
- 2.8.2.2.1.4 Suporte técnico prestado, quando demandado, dentro dos prazos de atendimento acordados.
- 2.8.2.2.1.5 Ausência de falhas críticas não resolvidas, que impeçam ou prejudiquem substancialmente o uso da solução.
- 2.8.2.2.1.6 Relatórios e entregáveis periódicos gerados, quando previstos, ou evidência de funcionamento contínuo da plataforma.
- 2.8.2.2.1.7 Ateste mensal da fiscalização técnica, certificando a regular prestação do serviço no período.

2.8.2.3 Critérios de Aceite – Serviços Técnicos Especializados Sob Demanda

2.8.2.3.1 Cada Unidade de Serviço Técnico (UST) executada será considerada aceita quando atendidos os critérios a seguir:

- 2.8.2.3.1.1 Formalização prévia da demanda, contendo escopo, objetivos e produto esperado.
- 2.8.2.3.1.2 Execução do serviço conforme a demanda aprovada, respeitando prazos, especificações e orientações técnicas do Serpro.
- 2.8.2.3.1.3 Entrega do produto ou resultado esperado, tais como:
 - 2.8.2.3.1.3.1 Relatórios técnicos;
 - 2.8.2.3.1.3.2 Diagnósticos;
 - 2.8.2.3.1.3.3 Pareceres;
 - 2.8.2.3.1.3.4 Customizações;
 - 2.8.2.3.1.3.5 Apoio técnico documentado.
- 2.8.2.3.1.4 Ausência de inconformidades técnicas, ou correção tempestiva das falhas eventualmente identificadas.
- 2.8.2.3.1.5 Evidência documental da execução, incluindo registros, relatórios ou artefatos gerados.
- 2.8.2.3.1.6 Aceite formal do serviço, mediante validação e ateste da fiscalização técnica.

2.8.3 Disposições Gerais sobre o Aceite:

- 2.8.3.1 O aceite dos serviços não implica exoneração de responsabilidade da contratada quanto à qualidade, conformidade legal e correção das soluções entregues.
- 2.8.3.2 Caso sejam identificadas não conformidades, a contratada deverá proceder às correções no prazo definido pela fiscalização, sem ônus adicional para o Serpro.
- 2.8.3.3 O pagamento somente será autorizado após a emissão do ateste de aceite, conforme regras contratuais.
- 2.8.3.4 O Serpro poderá rejeitar total ou parcialmente os serviços que não atendam aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

3. Níveis de Serviço e Sancionamentos

3.1. A contratada deverá prestar suporte técnico inerente a solução contratada para apoio nas atualizações de software, atendimento técnico especializada para solução de problemas e para resolução de dúvidas, com os seguintes requisitos:

3.1.1. Para os chamados de severidade 1 - Crítica e 2 – Alta o atendimento remoto ocorrerá 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias na semana, inclusive feriados.

3.1.2. Para os chamados de severidade 3 - Média e 4 -Baixa o atendimento remoto ocorrerá em dias úteis, exceto feriados nacionais, das 08:00 (oito) horas às 18:00 (dezoito) horas.

3.2. O atendimento aos chamados deverá obedecer às seguintes classificações quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução ou de contorno	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado;	Remoto	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 4 (quatro) horas após o início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à Contratada no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor unitário do item , por hora ou fração de hora de atraso.
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto,	Remoto	No máximo 2 (duas) hora após a	No máximo 6 (seis) horas após o início	O não atendimento dentro do prazo

	incluindo os casos de degradação severa de desempenho,		abertura do chamado.	do atendimento.	estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à Contratada no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor unitário do item, 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.	Remoto	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 12 (setenta) horas após o início do atendimento.	O não atendimento o dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à Contratada no valor de 0,3% (três décimos por cento) do valor unitário do item, por hora ou fração de
	Chamados com objetivo de apoio na atualização de software(s)	Remoto	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	Conforme agendament o	

					hora de atraso
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Remoto	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	No máximo 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à Contratada no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor unitário do item , por hora ou fração de hora de atraso.

3.3. Entende-se por suporte técnico

3.3.1. Ações que visem assegurar os padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho do software.

3.3.2. Direito de atualização dos softwares que engloba o fornecimento novas versões, releases e patches de segurança;

3.3.2.1. A atualização deve incluir correções dos produtos ou execução de quaisquer medidas necessárias para sanar falhas de funcionamento ou vulnerabilidade dos produtos;

3.3.3. Configurar e solucionar problemas envolvendo os produtos ofertados;

3.3.4. Informar sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção;

3.3.5. Orientar para diagnósticos de problemas e ajuda na interpretação de traces, dumps e logs;

3.3.6. No caso de problemas não documentados, os registros enviados pelo Serpro (tais como traces, dumps e logs) devem ser encaminhados aos laboratórios do responsável técnico, a fim de que sejam fornecidas as devidas correções;

3.3.7. Apresentar as novas funcionalidades, sem ônus adicional para o Serpro, a cada nova versão instalada;

3.3.2.8. Caso o software fornecido seja descontinuado na linha de comercialização do fabricante, manter as condições da presente contratação ou providenciar a substituição por outro produto disponível que execute as mesmas funcionalidades, sem ônus adicionais para o Serpro.

3.4. Do Atendimento do Chamados

3.4.1. Os atendimentos para os chamados deverão ser efetuados por especialistas devidamente habilitados, que trabalharão o tempo que for necessário para a solução do problema, sem ônus adicional para o Serpro e sem prejuízo para os demais prazos.

3.4.2. O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do software envolvido, mesmo que se estenda em períodos noturnos e dias não úteis, observando os níveis de severidade.

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

3.5. Dos Canais de atendimento

3.5.1. O atendimento e os chamados técnicos deverão ser realizados por meio de canal telefônico gratuito 0800 ou tarifação reversa ou local, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e/ou site na Internet;

3.6. Do Monitoramento do Atendimento dos Chamados

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

3.6.2. O fechamento do chamado poderá se dar, quer pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação do sistema.

3.6.3. A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da Contratada, vir a ser incorporada em futuras versões do software.

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 manterá cadastro das pessoas indicadas pelo Serpro que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.7. Da Entrega dos Relatórios

3.7.1. A Contratada deverá enviar relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no mês imediatamente anterior, por localidade, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, período de referência, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do Serpro pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do início de atendimento local, se for o caso, data e hora de encerramento ou contorno e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.7.2. A entrega do relatório mensal será condição necessária para o Serpro realizar o recebimento definitivo, para fins de pagamento dos serviços executados.