



Consulta Pública Eletrônica para Contratação de Solução de Jurimetria.

1. Objeto	4
2. Especificação do Objeto	4
3. Níveis de Serviço e sancionamentos	21
4. Especificação de valores e forma de pagamento	24
5. Gerenciamento contratual	25
6. Publicação	26
7. Responsáveis	26

As empresas interessadas devem responder à consulta pública com as seguintes informações:

1. Contato

- 1.1. Nome completo do responsável pelas respostas desta Consulta Pública.
- 1.2. Cargo, telefones e endereço de e-mail.

2. Identificação da Empresa

- 2.1. Nome completo e fantasia.
- 2.2. CNPJ.
- 2.3. Endereço completo.
- 2.4. Site WEB (www).

3. Solução

- 3.1. Nome da solução, objeto desta consulta pública.
- 3.2. Site WEB do fabricante da solução (www).
- 3.3. Descrição detalhada da solução e seus componentes (Documentos/datasheet, etc).

4. Base de Clientes

- 4.1. Quantidade de clientes no Brasil.
- 4.2. Nomes dos entes públicos que já adquiriram a solução.

5. Experiência e Suporte

- 5.1. Possui equipe de suporte técnico para atendimento fora do horário comercial e em dia não úteis.
- 5.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?
- 5.3. Quais os níveis de serviços ofertados para a solução (Tempo de atendimento, tempo de

6. Proposta comercial

- 6.1. A proposta comercial, deve conter, no mínimo:
- 6.2. Descrição do objeto, valor unitário e total;
- 6.3. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- 6.4. Endereço e telefone de contato; e
- 6.5. Data de emissão.

7. Anexo “B” - Planilha de requisitos preenchido.

- 7.1. 7.1. Anexo “B” - Planilha de requisitos editável.

8. Observações

8.1. Ressaltamos que o SERPRO não concede ou autoriza nenhum tipo de registro de oportunidade em seus processos de contratação.

8.2. Para este processo foram observados a política de integridade de acordo com art. 32, inc. V, da Lei nº 13.303/2016, Programa Corporativo de Integridade do SERPRO - PCINT (TR-082/2021) e a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações.

8.3. Para conhecimento das regras de conduta no relacionamento entre fornecedores e empregados do SERPRO, acesse a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações, disponível no link https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos/Cartilha_paq_verso_fnal_diagramada.pdf.

1. Objeto

1.1. Contratação de solução de jurimetria, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service - SaaS), com serviços de implantação e serviços técnicos especializados.

2. Especificação do Objeto

2.1. Contratação de solução de jurimetria, na modalidade Software como Serviço (Software as a Service - SaaS), com serviços de implantação e serviços técnicos especializados, conforme tabela abaixo:

Itens	Descrição	Métrica	Quantidade Total Estimada
1	Serviço de acesso a solução de jurimetria	Mensalidade	60
2	Serviço de Implantação da solução	Serviço	Fase 1 - Implantação da Infraestrutura SaaS, modulo base da solução, parametrizações e importação de dados
			Fase 2 - Integrações com sistemas internos
			Fase 3 - Customizações
3	Serviços Técnicos Especializados	hora	2.400

2.1.1. Requisitos Não Funcionais da Solução

2.1.1.1. Macro escopo da solução

2.1.1.1.1. Fornecimento de análises de jurimetria descritiva e preditiva.

2.1.1.1.1.1. Desejável que tenha também a possibilidade de análise prescritiva.

2.1.1.1.2. Fornecimento de dashboards baseados em IA (inteligência artificial) com sugestões para atuação do advogado.

2.1.1.1.3. Base de dados de processos judiciais diretamente dos tribunais ou do CNJ que garantam a confiabilidade da informação tratada.

2.1.1.1.4. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá ser de um único fabricante, de modo que não será aceita oferta composta por módulos de distintos fabricantes.

2.1.1.1.5. Da quantidade de licenças de usuários a serem fornecidas, em ambiente de produção:

Tipo de Usuário	Descrição	Quantidade
Com acesso garantido	Usuário com garantia de acesso à solução, quantidade de usuários independentemente da que estiverem utilizando a solução no momento da tentativa do acesso. Em hipótese alguma, um usuário nominado poderá ser impedido de utilizar a solução, salvo nos casos em que tiver sido bloqueado ou excluído.	50
Com acesso concorrente	Usuário sem garantia de acesso à solução. Seu acesso somente será permitido quando a quantidade de usuários concorrentes utilizando a solução não tiver sido excedida no momento da tentativa do acesso.	25

2.1.1.1.6. Não poderá haver limite para a quantidade de usuários concorrentes cadastrados e ativos na solução.

2.1.1.1.7. Não poderá haver nenhuma limitação de uso da solução, no âmbito dos módulos requeridos pelo SERPRO, com relação aos tipos de usuários.

2.1.1.1.8. O SERPRO terá o direito de utilizar a solução em ambientes de homologação, treinamento e produção.

2.1.1.1.9. A solução estará ativa de forma contínua apenas nos ambientes de homologação e produção.

2.1.1.1.10. A solução será usada apenas pelo jurídico do SERPRO.

2.1.1.2. Infraestrutura

2.1.1.2.1. Contratação como serviço em nuvem (SaaS – Software as a Service), incluindo serviço de backup, de forma que seja possível recuperar todas as informações.

2.1.1.2.2. Acesso via navegador web - inclusive através de dispositivos móveis, sem necessidade de quaisquer softwares adicionais instalados na estação de trabalho dos usuários.

2.1.1.3. Usabilidade

2.1.1.3.1. Estar disponível no idioma português do Brasil.

2.1.1.3.2. Possuir “funções de ajuda” no sistema ou chatbot com assistente virtual para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização ou navegação no sistema.

2.1.1.3.3. Disponibilizar manual online, com conceitos e explicações sobre funcionalidades.

2.1.1.4. Compatibilidade e interoperabilidade

2.1.1.4.1. Possuir interface web.

2.1.1.4.2. Ser acessível por meio dos principais navegadores de mercado Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Apple Safari.

2.1.1.4.3. Não requerer a instalação de componentes locais na máquina do usuário para sua execução.

2.1.1.4.4. Possuir interface web responsiva, que adeque automaticamente sua exibição em distintos dispositivos, móveis ou não.

2.1.1.5. Integridade

2.1.1.5.1. Garantir que os dados da solução sejam consistentes e íntegros.

2.1.1.5.2. Utilizar transações garantindo a integridade dos dados.

2.1.1.5.3. Possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência de valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.

2.1.1.6. Segurança

2.1.1.6.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pelo SERPRO à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Compromete-se a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.

2.1.1.6.2. Com respeito aos sócios, diretores, empregados, agentes e representantes da CONTRATADA, esta deverá dar conhecimento a todas essas pessoas dos termos do acordo de Sigilo e Confidencialidade, obrigando-as a respeitar os pactos de sigilo contidos no contrato e demais documentos que instruem a contratação.

2.1.1.7. Migração

2.1.1.7.1. O sistema deve dispor de mecanismo de importação de processo conforme dados judiciais e arquivos comuns a todos os processos judiciais ou administrativos, conforme clara documentação técnica do mecanismo.

2.1.1.7.2. Para o caso de encerramento contratual, a CONTRATADA disponibilizará todos os arquivos que foram anexados a partir de mecanismos de exportação que possibilitem a posterior migração da solução.

2.1.1.8. Atualização Tecnológica

2.1.1.8.1. A empresa CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sempre que houver novas atualizações da solução contratada.

2.1.1.8.2. As atualizações deverão ser repassadas à CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do seu lançamento, assim como o fornecimento dos manuais, boletins técnicos e demais informações pertinentes para sua plena utilização.

2.1.1.8.3. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário para a operação das últimas versões, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

2.1.1.8.4. As versões devem ser liberadas em conjunto com documentação técnica, documentação de instalação e manual ou passo a passo dos usuários atualizados conforme alterações contempladas na versão.

2.1.1.9. Manutenções da Solução

2.1.1.9.1. A CONTRATADA deve fornecer toda a massa de dados necessária para o teste a ser

utilizado no ambiente de homologação, sendo que este deverá ser suficiente para efetuar os testes de todas as funcionalidades da solução, sem exceções. Esses dados deverão ser fictícios, ou seja, o SERPRO não se responsabilizará por eventual vazamento das informações da base de teste, ficando está sob a responsabilidade da CONTRATADA.

2.1.1.9.2. Manutenção Corretiva

2.1.1.9.2.1. A manutenção corretiva será destinada a remover erros ou falhas apresentadas pelos componentes de software da solução CONTRATADA.

2.1.1.9.2.1.1. Como erro ou falha entende-se a geração de resultado diferente do previsto, por parte da CONTRATADA, em decorrência da não observância de regra de negócio ou erros de definição técnica. Para a resolução desses erros, é necessária a intervenção técnica especializada ou até mesmo a substituição de seus componentes por parte da CONTRATADA. 2

2.1.1.9.2.2. A manutenção corretiva pode ser solicitada a qualquer momento pelo SERPRO.

2.1.1.9.3. Manutenção de Caráter Legal

2.1.1.9.3.1. A manutenção de caráter legal é aquela necessária para ajustar a solução CONTRATADA a alterações de dispositivos legais que afetem o sistema.

2.1.1.9.3.2. A manutenção de caráter legal está inclusa no suporte do software contratado, abrangendo toda e qualquer alteração no sistema que porventura venha a ser exigida por órgãos regulamentadores e demande adequação no sistema, devendo ser executada pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

2.1.1.9.3.3. A atualização do sistema, nesses casos, deve ser disponibilizada em produção para a CONTRATANTE, no mínimo, 15 (quinze) dias antes do prazo de vigência estabelecido pela norma regulamentadora.

2.1.1.9.3.4. A CONTRATADA deverá observar esses prazos legais estabelecidos, uma vez que as penalidades supervenientes da intempestividade na atualização da solução são de sua responsabilidade exclusiva. A implementação das demandas legais independerá de comunicação à CONTRATANTE.

2.1.1.9.4. Prazos das Manutenções

2.1.1.9.4.1. As atualizações de versão e as manutenções corretiva e adaptativa, terão o prazo para conclusão e entrega, a cargo da CONTRATADA, definido na abertura do chamado ou solicitação.

2.1.1.9.4.2. As manutenções de caráter legal devem ser executadas no menor prazo possível, devendo a atualização respectiva ser disponibilizada em produção para a CONTRATANTE, no mínimo, 15 (quinze) dias antes do prazo de vigência estabelecido pela norma regulamentadora.

2.1.1.9.4.3. Ocorrendo atraso na entrega da demanda, ficará a critério unilateral do SERPRO a aplicação de multa à CONTRATADA, conforme regras contratuais de descumprimento de obrigações.

2.1.1.10. Funcionalidade de busca

2.1.1.10.1. A CONTRATADA deverá ofertar funcionalidade de análise dos processos do próprio SERPRO e de outras empresas, no que se refere a análise de jurimetria descritiva e preditiva.

2.1.1.10.1.1. Desejável que tenha também a possibilidade de análise prescritiva.

2.1.1.10.2. A funcionalidade deve ter atualização diária quanto a busca de novos processos, principalmente em nome da contratante.

2.1.1.10.3. A funcionalidade de busca de novos processos, consiste na busca e captura automática, via integração com ferramentas de mercado ou mecanismos próprios, de distribuição de novos processos judiciais nos tribunais de todas as esferas do Judiciário (da União, dos Estados e do Distrito Federal).

2.1.1.10.4. As buscas nos tribunais (ou outras bases de dados) deverão contemplar o nome do CONTRATANTE (e suas variações, possibilitando o mínimo de 10 termos) e seus CNPJs (1 matriz e 29 filiais)

2.1.1.10.5. As buscas de andamentos processuais nos tribunais (ou outras bases de dados) deverão ser realizadas, de forma automática, conforme frequência configurada, contemplando os processos marcados na solução para que tenham seus andamentos capturados.

2.1.1.10.6. Os custos da funcionalidade de captura de publicações deve ser parte integrante da solução ofertada.

2.1.1.10.7. As buscas nos tribunais (ou outras bases de dados) deverão contemplar, no mínimo, 15 CNPJs diferentes do da CONTRATANTE.

2.1.1.10.8. A solução deve trabalhar com, no mínimo, um total de 52 mil processos, sendo esses soma dos processos da contratante e de outras empresas apontadas.

2.1.1.11. Disponibilização de indicadores

2.1.1.11.1. Permitir a construção de painéis analíticos e a geração de gráficos a partir de relatórios, além dos gráficos e dashboards automáticos fornecidos pela própria ferramenta.

2.1.1.11.1.1 Permitir a customização dos gráficos (tipos, cores e dados a serem comparados para sua criação).

2.1.1.11.2. Disponibilizar dados para consultas nas ferramentas de Business Intelligence do SERPRO (exemplos: Qlik Sense, Tableau e Microsoft Power BI). O acesso aos dados será realizado pela disponibilização de acesso de leitura à base de dados do sistema para que esses dados possam ser extraídos e levados para o Lago de Dados do SERPRO (SerproData), onde serão consultados sob demanda.

2.1.2. Requisitos Funcionais da Solução

2.1.2.1. Possuir perfil por grupo de usuário com quantidade ilimitada de perfis, controle de visualização por perfil, podendo restringir acessos por um campo específico do sistema.

2.1.2.2. Possuir gerador de relatórios com opção de extração de todos os campos do sistema ou de campos selecionados para geração em planilha.

2.1.2.3. Possuir painel de controle na tela inicial, dashboard, personalizável por perfil de acesso ou usuário específico.

2.1.2.3.1. Permitir vincular o valor monetário do pedido a indexadores pré-cadastrados (FACDTs no

passivo trabalhista, SELIC no passivo fiscal, INPC, TR, IGPM, entre outros);

2.1.2.3.2. Permitir atribuir status (procedência ou improcedência e total ou parcial) ao pedido por instância processual;

2.1.2.4. Permitir indicar a probabilidade êxito/perda por pedido (remoto, possível, provável ou certo);

2.1.2.5. Permitir indicar valor incontroverso por pedido;

2.1.2.6. Indicação se o processo é eletrônico ou físico;

2.1.2.7. Data de citação para cada parte do processo;

2.1.2.8. Andamentos do processo;

2.1.2.9. Datas de julgamento por instância.

2.1.2.10. Data de registro das decisões.

2.1.2.11. Data do encerramento.

2.1.2.12. Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados em todos os dados tratados na solução.

2.1.2.13. Possuir as seguintes funcionalidades relacionadas ao acompanhamento e atualização de processos.

2.1.2.13.1. Permitir o acompanhamento dos processos, seus andamentos e desdobramentos em todas as suas instâncias, mantendo histórico.

2.1.2.13.2. Permitir captura de novas ações distribuídas na justiça comum, trabalhista, Tribunais regionais federais e em Tribunais Superiores.

2.1.2.13.3. Permitir buscar automaticamente os andamentos processuais e novas distribuições de acordo com frequência definida (configurada).

2.1.2.14. Permitir a importação da íntegra digital dos autos, preferencialmente de forma automatizada.

2.1.2.15. Possuir as seguintes funcionalidades relacionadas à geração de pesquisa e relatórios gerenciais

2.1.2.15.1. Permitir a realização de pesquisas e geração de relatórios através do cruzamento de quaisquer dos campos do sistema, possibilitando ao usuário a combinação de critérios.

2.1.2.15.2. Permitir a configuração de modelos de relatórios customizados.

2.1.2.15.3. Permitir a geração de relatórios com a possibilidade de exportação para as extensões PDF, planilha (ODS ou XLSX) e documento (ODT ou DOCX).

2.1.2.15.4. Permitir a inclusão de logo do SERPRO para que figurem nos relatórios gerados.

2.1.2.15.5. Possuir dashboard (Painel de Controle) com informações atualizadas com os dados do sistema.

2.1.2.15.6 Possuir painéis analíticos, com utilização de IA, para apoio a tomada de decisão, as soluções de IA devem tornar estes painéis mais inteligentes com previsões, projeções e indicações de decisões automatizadas.

2.1.2.16. Possuir as seguintes funcionalidades relacionadas a auditoria e controle de risco processual

2.1.2.16.1. Permitir efetuar controle de perdas contingentes (risco processual), possibilitando a classificação dos riscos do êxito da ação em “baixo” (remoto), “médio” (possível), “alto” (provável) ou “certo”, com atualização monetária e juros, gerando relatório em modelo previamente definido.

2.1.2.16.2. Permitir o armazenamento dos relatórios gerados.

2.1.2.16.3. Possuir ferramenta que permita classificar os processos judiciais por critério de prioridade.

2.1.2.16.4. Permitir segregação de dados por perfil de acesso.

2.2. Serviço de implantação da solução

2.2.1. A CONTRATADA deverá realizar, sob supervisão do SERPRO, a implantação da solução, conforme cronograma estimado a seguir:

Atividades	Período
Reunião de alinhamento	10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato
Plano de Implantação	15 (quinze) dias corridos após a reunião de alinhamento
Fase 1 - Implantação da Infraestrutura SaaS, modulo base da solução, parametrizações e importação de dados	60 (sessenta) dias corridos da aprovação do plano de implantação
Fase 2 - Integrações com sistemas internos	Conforme plano de implantação
Fase 3 - Customizações	Conforme plano de implantação

2.2.1.1 A CONTRATADA deverá realizar reunião de alinhamento com o SERPRO em até 10 (dez) dias corridos após o início da vigência do Contrato.

2.2.1.1.1. A reunião de alinhamento referida no subitem poderá ser realizada de forma remota.

2.2.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias corridos após a reunião de alinhamento, documento denominado Plano de Implantação, que deverá atender a todos os requisitos especificados e contemplar no mínimo os seguintes aspectos:

2.2.1.2.1. Especificações de todas as configurações a serem feitas na solução que permitam seu perfeito funcionamento, adequado às necessidades do SERPRO, que abranja minimamente o seguinte:

2.2.1.2.1.1. Perfis de acesso.

2.2.1.2.1.2. Segregação de dados por área.

2.2.1.2.1.3. Processos.

2.2.1.2.1.4. Garantias.

2.2.1.2.1.5. Captura de distribuições, andamentos e publicações.

2.2.1.2.1.6. Consultas e relatórios.

2.2.1.2.1.7. Auditoria e controle de risco processual.

2.2.1.2.2. Especificação das migrações de dados para a solução, com o detalhamento do layout de cada migração, contendo:

2.2.1.2.2.1. Descrição dos dados a serem migrados, por exemplo, cadastro de processos, que não forem automaticamente capturados.

2.2.1.3. Durante a implantação da solução, a CONTRATADA deverá realizar minimamente as

seguintes atividades:

2.2.1.3.1. Realizar todas as configurações.

2.2.1.3.2. Efetuar todas as cargas de dados.

2.2.1.3.2.1. O SERPRO será responsável pelo fornecimento dos arquivos para carga de acordo com os layouts fornecidos pela CONTRATADA.

2.2.1.3.3. Elaborar o Plano de Testes das configurações e das cargas de dados.

2.2.1.3.3.1. Instruções para reporte de desconformidades identificadas pelo SERPRO quando da execução dos testes.

2.2.1.3.3.2. Relação de cenários de testes das configurações e cargas realizadas, contendo, para cada cenário:

2.2.1.3.3.2.1. Identificação do cenário.

2.2.1.3.3.2.2. Resultados esperados.

2.2.1.3.3.2.3. Instruções para execução do cenário, com a sequência de telas e instruções de preenchimento dos campos em cada tela.

2.2.1.3.3.3. Implantar no ambiente de produção as configurações e cargas validadas pelo SERPRO, após os testes.

2.2.1.3.3.4. A CONTRATADA somente poderá efetuar a implantação das fases da solução no ambiente de produção, após a homologação.

2.2.1.3.3.5. A CONTRATADA prestará o serviço de implantação remotamente.

2.2.1.3.3.6. A CONTRATADA poderá prestar o serviço de implantação localmente, ou seja, nas dependências do SERPRO, nos casos que entender necessário.

2.2.1.3.3.7. O serviço de implantação quando prestado localmente, não gerará ônus adicionais ao SERPRO.

2.3. Dos Serviços Técnicos Especializados

2.3.1. A CONTRATADA deve disponibilizar, sob demanda, serviços técnicos especializados que compreendem as atividades relacionados à solução de jurimetria e que envolvem:

2.3.1.1. Apoio após implementação da Solução de jurimetria (integração de soluções, benchmarking, aperfeiçoamento).

2.3.1.2. Parametrização e futuras customizações.

2.3.1.3. Adoção de novas versões ou módulos da solução de jurimetria.

2.3.1.4. Análise e otimização dos processos de trabalho com o uso da solução de jurimetria.

2.3.2. Os serviços serão solicitados por meio de Ordens de Serviços (OS) e remunerados de acordo com valor previamente estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto na execução dos serviços. Isto é, a remuneração será por empreitada e mediante a entrega do serviço previsto.

2.3.2.1. O SERPRO deverá emitir Ordem de Serviço (OS) indicando as atividades a serem realizadas e a CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço no prazo estabelecido na própria ordem de serviço.

2.3.2.2. O valor da Ordem de Serviço (OS) será definido pelo SERPRO com base na estimativa de horas necessárias ao pleno atendimento da demanda especificada.

2.3.2.2.1. Não serão incluídos na Ordem de Serviço (OS), nem computados para efeito de

remuneração, esforço da CONTRATADA para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos, elaboração da ordem de serviço e acompanhamento gerencial de chamados.

2.3.2.3. O SERPRO encaminhará à CONTRATADA a Ordem de Serviço (OS) contendo o(s) serviço(s) desejado (s).

2.3.2.4. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço – OS.

2.3.2.5. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço – OS, devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.

2.3.2.6. A CONTRATADA não poderá executar os serviços acima da quantidade especificada na Ordem de Serviço – OS.

2.3.2.6.1. Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço – OS, observado os procedimentos desta Cláusula.

2.3.2.7. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte estimada.

2.3.2.8. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão dos serviços prestados após o encerramento deles, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.3.2.9. O serviço será considerado concluído após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço – OS, pelo SERPRO.

2.4. Do início da prestação dos serviços

2.4.1. O início do pagamento dos serviços de acesso a solução de jurimetria será a partir da data do recebimento definitivo da fase 1 do serviço de implantação.

2.5. Local da prestação dos serviços

2.5.1 SERPRO SEDE

Endereço: SGAN Quadra 601 Módulo “V” - Brasília/DF CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0001-07

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: 07334743/001-03

3. Níveis de Serviço e sancionamentos

3.1. O suporte técnico deve ser disponibilizado durante toda a vigência contratual a partir do 1º dia útil da data do recebimento definitivo dos serviços de implantação da solução.

3.1.2. As ferramentas necessárias à execução desses serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem custos adicionais para o SERPRO.

3.1.3. O suporte técnico tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas, de forma a garantir, correto e perfeito funcionamento da solução.

3.1.4. O suporte técnico compreende a perfeita execução da solução, incluindo todos os seus módulos, integrações e atualizações, de forma que a solução seja operada seguindo os requisitos definidos neste documento e os procedimentos de melhores práticas da solução ofertada.

3.1.5. O suporte técnico compreende, ainda, o auxílio na configuração dos componentes da solução para o correto funcionamento, além do esclarecimento de dúvidas dos empregados do SERPRO, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos contratados.

3.1.6. O Atendimento aos chamados será durante o horário comercial (horário de Brasília), ou seja, das 08h às 18h de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, e deverá obedecer às seguintes classificações quanto ao nível de severidade:

Nível de Criticidade	Descrição do Impacto	Prazo Máximo de Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou solução de contorno	Penalidade sobre o valor mensal do serviço
1 – Crítico	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência do sistema, isto é, os usuários finais não conseguem utilizar ou ter acesso ao produto por falha do mesmo.	2 (duas) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	8 (oito) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 200,00 (duzentos reais), por hora ou fração de hora de atraso.
2 – Alto	Degradação da produção, isto é, alguma função da solução esta indisponível ou intermitente para o usuário final.	4 (quatro) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	12 (doze) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejara em aplicação de multa a CONTRATADA no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), por hora ou fração de hora de atraso.
3 - Médio	Defeito no produto, isto é, embora ainda não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.	8 (oito) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	48 (quarenta e oito) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa a CONTRATADA no valor de R\$ 100,00 (cem reais), por hora ou fração de hora de atraso.
4 - Baixo	Manutenção corretiva com baixo impacto nas rotinas e esclarecimentos de dúvida.	12 (doze) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	72 (setenta e duas) horas úteis, a partir da abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa a CONTRATADA no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), por hora ou fração de hora de atraso.

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

3.1.6.2. Tempo de Solução é o prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma correção

definitiva ou solução de contorno para o problema reportado a partir do início do atendimento.

3.1.6.4. Para os chamados fechados pela aplicação de solução de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar em até 15 (quinze) dias corridos após o fechamento do chamado, a previsão de quando a solução definitiva para o problema será disponibilizada, de acordo com o ciclo de vida e novas versões (releases) dos softwares.

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

3.1.7. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.1.7.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.1.7.2. A abertura do chamado pelo SERPRO poderá ser realizada por meio de portal na internet, e-mail e/ou telefone 0800 ou telefone local.

3.1.7.3. 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.

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

3.1.8. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços.

3.1.8.1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, 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 atendimento local, se for o caso, data e hora de solução ou medida de contorno, e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.1.8.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o recebimento definitivo e o respectivo pagamento.

3.2. Serviços técnicos especializados

3.2.1. Os serviços deverão ser prestados por recursos da CONTRATADA da seguinte forma:

3.2.1.1. A prestação do serviço demandado não poderá ser interrompida até a completa aceitação do mesmo pelo SERPRO.

3.2.1.2. A CONTRATADA executará os serviços demandados e detalhará os procedimentos realizados no Relatório de Conclusão, necessário para registrar as atividades executadas na conclusão do serviço, conforme OS emitida.

3.2.1.3. As execuções serão aferidas pela medição dos serviços realizados, mediante a aplicação dos seguintes indicadores:

3.2.1.3.1. Tempo e prazo: comprovação do cumprimento do cronograma (tempo e prazo) e atendimento aos requisitos.

3.2.1.3.2. Qualidade dos serviços: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.

3.2.1.4. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, esta será descontada em 10% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

3.1.3. As multas referentes as penalidades dos níveis de serviços e descontos (glosas) inerentes as disponibilidades estão limitadas a 10% (dez por cento) do valor total mensal do serviço de acesso a solução de jurimetria do mês de ocorrência.

4. Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. O valor global estimado para a contratação da solução de Jurimetria com serviços de implantação e serviços técnicos especializados é de R\$ 0,00 (X REAIS), sendo:

4.1.1. O valor total estimado para a contratação do serviço de acesso a solução de Jurimetria é de R\$ 0,00 (X REAIS), conforme tabela abaixo:

item	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Mensal (R\$)	Valor total por 60 meses (R\$)
1	Serviço de acesso a solução de Jurimetria	Mensalidade	60		

4.1.2. O valor total para a contratação dos serviços de implantação da solução é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

item	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor total (R\$)
2	Serviço de Implantação da solução	Serviço	Fase 1 - Implantação da Infraestrutura SaaS, modulo base da solução, parametrizações e importação de dados	
			Fase 2 - Integrações com sistemas internos	
			Fase 3 - Customizações	

4.1.3. O valor total para a contratação dos serviços de técnicos especializados da solução é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
3	Serviços de técnicos especializados	Hora	2.400		

4.2. Forma e condições de pagamento

4.2.1. Os pagamentos da solução de jurimetria serão efetuados mensalmente, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da data de emissão do Recebimento Definitivo, nos locais indicados nas respectivas notas fiscais entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

4.2.1.1. No primeiro mês de faturamento, o valor deverá ser rateado à base de 1/30 (um trinta avos) do valor da contraprestação mensal, por dia, considerando-se o mês de 30 dias.

4.2.1.2. Nos meses subsequentes, os serviços serão cobrados mensalmente, considerando-se o mês de 30 (trinta) dias.

4.2.2. O pagamento do serviço de implantação da solução será conforme percentuais definidos nas fases da tabela abaixo, em parcela única, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo do Serviço de implantação no local indicado nas respectivas notas fiscais e/ou faturas entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

4.2.2.1. Tabela percentuais pagamento por fase:

Fases	Percentual
Fase 1 - Implantação da Infraestrutura SaaS, modulo base da solução, parametrizações e importação de dados	30%
Fase 2 - Integrações com sistemas internos	10%
Fase 3 - Customizações	60%

4.2.3. O pagamento da Ordem de serviço (OS) referente aos serviços técnicos especializados serão efetuados no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados no local indicado nas respectivas notas fiscais e/ou faturas entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato, condicionados à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo SERPRO.

4.2.4. O prazo para emissão do recebimento definitivo por parte do SERPRO é de 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura.

5. Gerenciamento contratual

5.1. O Contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, a partir da data ____/____/____, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

5.2. Obrigações da Contratada

5.2.1. Repasse de Conhecimento

5.2.1.1. O repasse de conhecimento deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ser dentro de uma carga horária suficiente para capacitar de forma adequada o número mínimo de pessoas necessárias tanto à utilização quanto à administração do sistema.

5.2.1.2. Os repasses de conhecimento para administração do sistema deverão ser realizados à parte dos treinamentos para utilização da ferramenta.

5.2.1.3. A CONTRATADA deverá configurar ambiente de treinamento, com as mesmas configurações do ambiente de produção, para a realização das capacitações.

5.2.1.4. Todas as despesas relativas à execução dos repasses de conhecimento serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, incluindo os gastos com instrutores, seu deslocamento e hospedagem, o fornecimento do material didático em língua portuguesa e manual do sistema.

5.2.1.5. O cronograma dos repasses de conhecimento deverá ser definido conjuntamente com o SERPRO, de forma a atender às conveniências de datas e horários deste.

5.2.1.6. Os repasses conhecimentos deverão ser realizados nas dependências da SERPRO ou remotamente, mediante negociação com a SERPRO.

6. Publicação

6.1. A consulta pública eletrônica ficará publicada pelo período de **10 (dez) dias úteis**.

