



# Consulta Pública Eletrônica para subsidiar a contratação de Solução Integrada de Gestão de Auditoria



1.Objeto	2
2.Descrição do Objeto	2
3. Níveis de Serviço e sancionamentos	18
4. Seleção do fornecedor	21
5. Vigência contratual	22
6. Da Resposta a Consulta Pública	22
7. Da Transparência	25

# 1.Objeto

1.1. Consulta pública para subsidiar a contratação de Solução Integrada de Gestão de Auditoria, com serviços de implantação e serviços técnicos especializados.

## 2.Descrição do Objeto

2.1. Contratação de Solução Integrada de Gestão de Auditoria, com serviços de implantação e serviços técnicos especializados, conforme especificações a seguir:

### 2.1.1. Visão Geral da Solução

2.1.1.1. A solução deve prover a gestão da auditoria com informações sobre todo o processo de auditoria interna, apresentando os principais resultados e indicadores do processo de auditoria, alinhada aos órgãos reguladores e normas internacionais do IIA, no que tange ao planejamento anual e customização dos fatores de riscos considerados, planejamento dos trabalhos individuais, aprovação do programa de auditoria, amostragens probabilísticas e não probabilísticas auditáveis, execução e testes de controles, supervisão e revisão dos resultados, planos de ação para as não conformidades, monitoramento de planos de ação, geração e emissão de relatórios de auditoria, relatório anual de atividades e suporte à consolidação de opinião geral sobre os controles partindo dos trabalhos individuais, principais resultados e indicadores de desempenho da auditoria interna, gestão de papéis de trabalho permanentes (base de conhecimento) sobre os objetos auditáveis.

2.1.1.2. A solução deve possuir integração nativa entre todos os módulos e manter logs de todas as alterações realizadas pelos usuários, indicando no mínimo usuário, campo alterado, valor anterior, valor alterado e data.

2.1.1.3. A solução deve proporcionar benefícios para Auditoria Interna com a utilização de ferramentas sistêmicas para Gestão de Auditoria alinhada as melhores práticas do mercado.

2.1.1.4. A solução deve permitir planejamento baseado em riscos, alinhados aos riscos corporativos da empresa e customização dos fatores de riscos e dos objetos auditáveis, hierarquização e priorização pelo nível de risco deles.

2.1.1.5. A solução deve permitir biblioteca nativa atualizada de testes de controle de normas de mercado tais como ISO 19011, ISO 27001, ISO 27002, ISO 27701, COBIT 2019 dentre outros relacionados aos objetos de auditoria.

2.1.1.6. Gerenciar as atividades de auditoria em sua totalidade, permitindo a gestão de auditoria por tarefas, painéis gerenciais para gestão de projetos de auditoria.

2.1.1.7. Gerenciamento da atividade de auditoria por meio da produção de indicadores de desempenho e indicadores de produtividade individuais.

2.1.1.8. Tratamento de demandas externas – TCU/CGU/demais Órgãos Fiscalização.

2.1.1.9 Integração por API, banco de conhecimento (papéis de trabalho permanente) dos objetos auditáveis, sendo desejável ferramenta de amostragem estatística.

2.1.1.10. A solução deve atender ao disposto nas Normas Internacionais para a Prática da Atividade de Auditoria Interna – IPPF/IIA.

2.1.1.11. A solução deve atender ao disposto na legislação que rege a atividade de auditoria interna governamental do Poder Executivo Federal:

2.1.1.11.1. Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal.

2.1.1.11.1.1. Instrução Normativa SFC nº 3, de 9 de junho de 2017.

2.1.1.11.2. Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Executivo Federal.

2.1.1.11.2.1. Instrução Normativa SFC nº 8, de 6 de dezembro de 2017.

2.1.1.11.3. Plano Anual (PAINT) e Relatório Anual (RAINT) das UAIG do Poder Executivo Federal.

2.1.1.11.3.1. Instrução Normativa SFC nº 5, de 27 de agosto de 2021. 2.1.1.11.4. Sistemática de Quantificação e Registro dos Resultados e Benefícios da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal.

2.1.1.11.4.1. Instrução Normativa SFC nº 10, de 28 de abril de 2020.

2.1.1.11.4.2. Portaria SFC nº 1.976, de 20 de agosto de 2021

2.1.1.11.4.3. Manual de Contabilização de Benefícios.

2.1.1.11.5. Orientação Prática: Relatório de Auditoria.

2.1.1.11.5.1. Portaria SFC nº 1037, de 07 de março 2019.

2.1.1.11.6. Orientação Prática: Plano de Auditoria Interna Baseado em Risco.

2.1.1.11.6.1. Anexo Portaria SFC n 1055, de 30 de abril de 2020.

2.1.1.12. Atender aos requisitos do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade dos Trabalhos da Auditoria Interna – PGMQ.

2.1.1.13. Suportar a Política Corporativa de Segurança da Informação do SERPRO, disponível no endereço: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos/sg-018-2019.pdf>

2.1.1.14. Permitir gerenciar as atividades de auditoria em sua totalidade.

## **2.1.2. Requisitos Funcionais**

### **2.1.2.1. Análise Preliminar de Riscos**

2.1.2.1.1. Cadastrar riscos no modelo horizontal ou vertical de processos de negócio e de projetos.

2.1.2.1.2. Para cada risco deve ser possível informar detalhes que permitam avaliar a relevância de cada risco através de campos como: impacto, probabilidade, risco inerentes e risco residual criando uma matriz de riscos para administração, mitigação, controle dos mesmos, hierarquização e priorização de riscos, com o registro do racional adotado.

2.1.2.1.3. Visualizar quais riscos da organização estão cobertos, onde estão os *GAPs* dentro do processo.

2.1.2.1.4. Permitir aos auditores e gestores de riscos a catalogar, avaliar, priorizar e comunicar os riscos estratégicos.

2.1.2.1.5. Capturar e manter uma visão completa dos riscos da organização.

2.1.2.1.6. Comunicar efetivamente a posição atual e histórica dos riscos, riscos emergentes e resultados de projetos.

2.1.2.1.7. A categorização e rastreamento dos riscos por características e planos de ação.

2.1.2.1.8. Integração com pontos de projetos, resultados e atividades de remediação.

2.1.2.1.9. Suportar a implementação de frameworks tais como: COSO ICIF, COSO ERM, ISO 31000, COBIT 2019, GTAG 11, dentre outras e quadros genéricos de gestão de riscos.

2.1.2.1.10. Emitir relatório de Matriz de Risco com rastreabilidade.

### **2.1.2.2. Planejamento Anual de Auditoria**



- 2.1.2.2.1. Permitir personalizar o processo de planejamento anual com o cadastramento de fatores e critérios de priorização.
- 2.1.2.2.2. Cadastrar a Matriz de Riscos da Auditoria para embasar o plano anual.
- 2.1.2.2.3 Cadastrar categoria da auditoria, a exemplo de avaliação, consultoria, apuração, permitindo subcategorias como conformidade e operacional.
- 2.1.2.2.4. Cadastrar e obter do sistema corporativo de processo, objeto (processo ou tema ou questão) a ser auditado. Permitir estabelecer o objeto como padrão para aproveitar em outro planejamento.
- 2.1.2.2.5. Permitir recuperar o objeto (processo ou tema ou questão) padrão para elencá-lo na elaboração do PAINT (Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna).
- 2.1.2.2.6. Cadastrar descrição do contexto e do escopo do objeto a auditar.
- 2.1.2.2.7. Cadastrar e obter do sistema corporativo de riscos, os riscos associados ao objeto auditado.
- 2.1.2.2.8. Cadastrar processo da área de negócio que será associado ao item do PAINT.
- 2.1.2.2.9. Cadastrar tipo da auditoria (Operacional, Desempenho, Sistema, Especial, Controles Internos, Contínua etc.).
- 2.1.2.2.10. Cadastrar data prevista (início e fim) de cada item do PAINT.
- 2.1.2.2.11. Cadastrar e calcular quantidade de recursos utilizados na auditoria e horas previstas a cada item do PAINT.
- 2.1.2.2.12. Associar o objeto ao risco relacionado na Matriz de Risco da Auditoria.
- 2.1.2.2.13. Emitir relatório com distribuição de horas.
- 2.1.2.2.14. Emitir Plano Anual de Auditoria (PAINT) com as atividades programadas, discriminando atividade, área auditada, objetivo, escopo, riscos, nível de risco (probabilidade vs. Impacto), origem da demanda, cronograma, recursos utilizados, e representatividade em relação ao total (%).
- 2.1.2.2.15 Permitir registro de log do histórico de supervisão e aprovação da etapa do planejamento incluindo o cronograma e programa de trabalho da auditoria.
- 2.1.2.2.16 Permitir envio de questionário aos gestores.

### **2.1.2.3. Execução do trabalho de auditoria.**

- 2.1.2.3.1. A partir do planejamento anual de auditoria, elencar o objeto a ser auditado.
- 2.1.2.3.2. Alocar os participantes da auditoria (auditores, gerentes, revisor, órgão auditado).
- 2.1.2.3.3. Permitir registrar a data de início e término previstos da auditoria e data de início e término reais.
- 2.1.2.3.4. Permitir cadastrar e utilizar programa de auditoria padrão.
- 2.1.2.3.5. Permitir cadastrar e utilizar riscos na auditoria padrão.
- 2.1.2.3.6. Permitir cadastrar e utilizar não-conformidades na auditoria padrão.
- 2.1.2.3.7. Permitir cadastrar e utilizar recomendações da auditoria padrão.
- 2.1.2.3.8. A partir do programa de auditoria padrão elencar os itens que farão parte do roteiro de verificação.
- 2.1.2.3.9. Permitir a emissão de relatório referente ao planejamento do trabalho.
- 2.1.2.3.10. Permitir o registro e armazenamento de arquivos coletados nas áreas de negócio, incluindo a definição de tabela de temporalidade de informações marcadas como dados pessoais e dados pessoais sensíveis.
- 2.1.2.3.11. Registrar, anexar informações dos testes realizados e das condições observadas, assim como do critério de auditoria, causas e consequências identificadas.
- 2.1.2.3.12. Facilitar a documentação da execução dos trabalhos de auditoria e registro de evidências identificadas durante a realização da auditoria, permitindo referência cruzada entre planejamento, testes realizados, achados, evidências, plano de ação.
- 2.1.2.3.13. Possibilitar anexar diferentes tipos de documentos (textos, planilhas, apresentações, gráficos e imagens).
- 2.1.2.3.14. Permitir cadastro das não-conformidades com os respectivos riscos, testes de controle, fundamentações, achados, recomendações, plano de ação e situação atual.
- 2.1.2.3.15. Permitir a confecção de Relatório de Auditoria com as não-conformidades, riscos, testes realizados, achados, fundamentações, recomendações e planos de ação.
- 2.1.2.3.16. Permitir a edição compartilhada do resultado dos testes e registro de revisão dos itens considerados no trabalho, registrando o responsável pela revisão, aprovação e data.
- 2.1.2.3.17. Apropriar horas trabalhadas e custos incorridos nos trabalhos (registro de tempos e despesas).

2.1.2.3.18. Permitir registro de log do histórico de supervisão e aprovação da etapa de execução incluindo atribuição dos testes de controle, execução dos testes, registro dos resultados, registro de achados e aprovações.

2.1.2.3.19. Permitir envio de solicitações ou comunicados em geral para área e gestor responsável com cópia para demais interessados.

2.1.2.3.20. Permitir por no mínimo dois (02) remetentes habilitados e designados no trabalho para envio de solicitações em geral referente ao trabalho.

#### **2.1.2.4. Não Conformidades e Planos de Ação**

2.1.2.4.1. Para cada não conformidade identificada no trabalho de auditoria, permitir cadastramento do plano de ação, explicações, prazo da área auditada, responsável pela ação e pelo acompanhamento.

2.1.2.4.2. Permitir ao auditado executar esta tarefa, não sendo permitido o acesso e nem visualização do papel de trabalho. Permitir edição do plano de ação, explicações, prazo e responsável pelo plano de ação.

2.1.2.4.3. Permitir reprogramar o plano de ação e cadastrar as justificativas.

2.1.2.4.5. Permitir a configuração de alertas de cobrança com vencimento.

2.1.2.4.6. Emitir relatório das não conformidades, planos de ação, prazos por área e responsável pela não conformidade.

2.1.2.4.7. Permitir associar status nos planos de ação.

2.1.2.4.8. Permitir dar aceite nos planos de ação pelo auditor responsável e aprovação pela gerência.

2.1.2.4.9. Envio automático de e-mail para os interessados nas principais ações.

2.1.2.4.10. Controle automatizado e customizável dos processos de trabalhos (Workflow).

2.1.2.4.11 Permitir registro de log do histórico de supervisão, aprovação e alteração do plano de ação.

2.1.2.4.12 Permitir geração de indicadores das não-conformidades em acompanhamento e encerradas.

#### **2.1.2.5. Monitoramento**



- 2.1.2.5.1. Permitir rastreabilidade entre o PAINT e os trabalhos de auditoria.
- 2.1.2.5.2. Emitir relatório comparativo das auditorias previstas no PAINT e realizadas.
- 2.1.2.5.3. Permitir criar indicadores de desempenho.
- 2.1.2.5.4. Permitir acompanhamento através de relatórios customizados, gráficos e dashboards.

#### **2.1.2.6. Atendimentos a órgãos de fiscalização**

- 2.1.2.6.1. Permitir registro de ofícios de solicitações recebidas dos órgãos de fiscalização e controle.
- 2.1.2.6.2. Permitir cadastramento de demandas de órgãos de fiscalização e prazo de atendimento (previsto, adiamento autorizado e realizado).
- 2.1.2.6.3. Permitir envio de solicitação de informações e documentos relacionados aos documentos recebidos dos órgãos de fiscalização e controle para as áreas internas do Serpro.
- 2.1.2.6.4. Permitir o registro pelas áreas internas de informações e de documentos para atender à demanda dos órgãos de fiscalização e controle.
- 2.1.2.6.5. Gerar relatório de Ofícios/demandas recebidas, em atendimento e em atraso.
- 2.1.2.6.6. Emitir alerta de prazo vencido e a vencer aos usuários. 2.1.2.4.5. Permitir a configuração de alertas de cobrança com vencimento.
- 2.1.2.6.7. Permitir geração de indicadores quanto demandas externas tramitadas.

#### **2.1.2.7. Elaboração do Relatório Anual de Atividades da Auditoria (RAINT)**

- 2.1.2.7.1. Consolidar os resultados das auditorias realizadas.
- 2.1.2.7.2. Consolidar as não conformidades e planos de ação finalizadas e pendentes, por ano.
- 2.1.2.7.3. Consolidar horas trabalhadas incorridos nos trabalhos de auditoria em comparação com as horas planejadas no PAINT.
- 2.1.2.7.4. Permitir elaboração do Relatório Anual de Atividades da Auditoria (RAINT) a partir de *template* customizável.

#### **2.1.3. Requisitos Não Funcionais**

- 2.1.3.1. A solução deve ser disponibilizada nas modalidades:
  - 2.1.3.1.1. Licenciamento Perpetuo.

2.1.3.1.2. Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS").

2.1.3.2. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, licenças para os ambientes de produção e homologação.

2.1.3.3. [SE NA MODALIDADE SAAS] A CONTRATADA será responsável pela definição, dimensionamento e parametrização dos ambientes na plataforma Software como Serviço, necessários e com recursos suficientes para suportar a Solução com a estrutura de dados e usuários do SERPRO.

2.1.3.4. [SE NA MODALIDADE SAAS] A CONTRATADA será responsável por manter durante a vigência do contrato os ambientes em funcionamento, e fazer qualquer ajuste de dimensionamento em recursos de processamento e armazenamento que forem necessários para a boa performance da Solução.

2.1.3.5. [SE NA MODALIDADE SAAS] A CONTRATADA deve garantir que os dados e backups da Solução estejam hospedados em território brasileiro.

2.1.3.6. [SE NA MODALIDADE SAAS] A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados do SERPRO contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente o SERPRO qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

#### 2.1.3.7. Requisitos relacionados a Acesso.

2.1.3.7.1. A CONTRATADA deve ofertar licenças de acesso a solução, conforme tabela abaixo:

Tipo de Perfil	Métrica	Quantidade Estimada
Perfil Administrador	Usuário nominal	3
Perfil Auditor	Usuário nominal	32
Perfil Consulta	Usuário nominal	12
Perfil Auditado	Usuários concorrentes	60

2.1.3.7.1.1. A solução deve permitir o cadastro de até 6.009 (seis mil e nove) usuários concorrentes ativos.

2.1.3.7.2. A solução deverá diferenciar níveis de acesso de usuários através de perfil e suas funcionalidades, respeitando as características dos perfis abaixo:

2.1.3.7.2.1. **Perfil Administrador** - Acesso a todos os módulos e funcionalidades da solução.

2.1.3.7.2.2. **Perfil Auditor** - Acesso aos diversos módulos da solução, porém com limitações que se restringem a acessos somente leitura e/ou às informações e projetos que estão envolvidos; Permitir visualização e acesso as exceções, independentemente a quem eles são designados e adicionar comentários e anexos; não podem alterar o status/prioridade/prazo; permitir acesso à leitura aos relatórios.

2.1.3.7.2.3. **Perfil Consulta** - Acesso de consulta destinado a áreas de assessoramento de diferentes unidades selecionadas; O acesso é destinado para acompanhar o atendimento a pendências e demandas solicitadas.

2.1.3.7.2.4. **Perfil Auditado** - Acesso destinado às áreas auditadas e/ou acionadas pelos auditores para responder aos workflows enviados pela solução; O acesso é destinado para responder à demanda solicitada.

2.1.3.7.3. Permitir customização de perfis e níveis de acesso.

2.1.3.7.4. Suportar o protocolo OpenIDConnect 1.0 (<https://openid.net/connect/>) para integração com Autenticador e Autorizador externo do Serpro.

#### **2.1.3.8. Requisitos Relacionados à Interface.**

2.1.3.8.1. Disponibilizar todas as funcionalidades em arquitetura 100% Web permitindo acesso via browser, mantendo compatibilidade com os navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome e Apple Safari, sem necessidade de instalação de software adicional no computador dos usuários.

2.1.3.8.2. A solução deve ser responsiva, se adaptando aos diversos meios de acessos web, inclusive mobile.

#### **2.1.3.9. Requisitos Relacionados a Log de Atividades.**

2.1.3.9.1. Registrar e exibir log contendo todas as ações (inclusão, alteração, exclusão e consulta) dos usuários em todas as operações executadas.

2.1.3.9.2. Registrar e exibir, aos usuários de perfis para auditoria, os acessos efetuados por todos os usuários para efeito de trilha de auditoria, log e elaboração de relatórios gerenciais, constando



no mínimo: operação realizada, usuário, data, hora, ação realizada, dado alterado/incluído/excluído.

2.1.3.9.3. Permitir consultas das trilhas de auditoria para perfis especificados, tendo como parâmetro qualquer de seus elementos ou a combinação desses elementos. O resultado dessas consultas deve ser exibido na própria interface web da solução, via funcionalidade específica da solução, tendo ainda a possibilidade de exportação e emissão de relatório técnico e executivo.

2.1.3.9.4. Realizar a gravação de histórico de todos os eventos ocorridos (inclusão, exclusão, alteração e outros), nas trilhas de auditoria.

2.1.3.9.5. Reter dados durante o período de tempo determinado pelo SERPRO para fins de auditoria.

2.1.3.9.6. A gravação e armazenamento das informações de auditoria não podem sofrer descontinuidade, interrupção ou anomalias em função de problemas humanos, técnicos ou qualquer outra razão que pudesse ser evitada pelos fornecedores.

2.1.3.9.7. Criar e manter logs para consulta online com as atividades do usuário como ação realizada, data, hora, evento, entre outros enquanto aquele registro se encontrar disponível para consultas e auditorias.

#### **2.1.3.10. Requisitos Relacionados a Manutenção e Evolução da Solução**

2.1.3.10.1. Garantir a atualização legal e tecnológica com novas versões, pelo prazo de vigência do contrato, para todos os produtos fornecidos e instalados, de acordo com o objeto, contados a partir da data de aceite da solução. Durante esse período, deverá ser assegurada a atualização de versões dos itens que compõem a solução ofertada, na medida em que novas versões forem disponibilizadas pelo fabricante.

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

2.1.3.10.1.2. 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 o SERPRO.



2.1.3.10.2. A infraestrutura disponibilizada deve ser facilmente escalável para atender as necessidades de crescimento da solução, e deve ser possível sem a necessidade de alteração em código-fonte.

2.1.3.10.3. Garantir a correção de erros e inconsistências durante a vigência do contrato.

2.1.3.10.4. Prover atualizações de versões, correções de bugs, funcionalidades e suporte técnico, garantindo desta forma ao SERPRO, os benefícios de novas versões disponibilizadas pelo fabricante da solução.

#### **2.1.3.11. Requisitos Relacionados à Segurança.**

2.1.3.11.1. A arquitetura deverá possuir todos os componentes necessários à garantia da segurança (integridade, acessibilidade, disponibilidade) da plataforma dos dados.

2.1.3.11.2. Utilizar criptografia para enviar informações sensíveis, seja através da Internet ou outra rede pública.

2.1.3.11.3. A Solução deve permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pelo SERPRO.

2.1.3.11.4. **[SE NA MODALIDADE SAAS]** Fornecer mecanismo de criptografia padrão NIST (National Institute of Standard Technology) para o tráfego de informações entre suas camadas e armazenamento em SGBD.

2.1.3.11.5. Suportar no mínimo o protocolo SSL 128 bits para criptografia.

2.1.3.11.6. O uso dos dados de indivíduos no contexto da solução deve seguir os requisitos de privacidade estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13709/2018 -

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm)).

2.1.3.11.7. **[SE NA MODALIDADE SAAS]** O Sistema deverá garantir a confidencialidade dos dados armazenados através do uso de criptografia.

2.1.3.11.8. **[SE NA MODALIDADE SAAS]** Possuir mecanismos de segurança para garantir que dados sensíveis não sejam copiados de um ambiente para outro, porém mantendo a integridade das informações na base de dados de destino.

2.1.3.11.9. Garantir o uso de criptografia SSL/TLS 128 bits nas páginas autenticadas.

#### **2.1.3.12. [SE NA MODALIDADE SAAS] Requisitos Relacionados a Disponibilidade da Solução**

2.1.3.12.1. Possuir disponibilidade de 7 (sete) dias na semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.1.3.12.2. Disponibilidade do serviço será de no mínimo de 96% (noventa e seis por cento) do tempo durante cada mês.

2.1.3.12.3. Tempo médio das funcionalidades da solução deve ser menor que 3 segundos.

#### **2.1.3.13. Requisitos Relacionados a Usabilidade.**

2.1.3.13.1. Toda a solução deve estar disponível no idioma português (PT-BR).

2.1.3.13.2. Fornecer, em português (PT-BR), manuais do usuário, tutoriais e bases de exemplo, em meio digital (on-line ou arquivos), referentes a todos os módulos da solução.

2.1.3.13.3. Permitir que uma única transação executada pelo usuário desencadeie todas as ações a ela pertinentes, ou seja, processos totalmente integrados entre si em processamento online, ainda que tais processos tenham desdobramentos que exijam interface com outras soluções.

2.1.3.13.4. Ter possibilidade de imprimir, enviar e exportar dados nos formatos PDF, XLS e CSV.

2.1.3.13.5. Permitir anexar arquivos no mínimo, mas não limitado a estes, nos formatos: PDF, TXT, XLS, ODS, DOCX, ODT, PPTX, ODP, JPG, PNG, ZIP, RAR e TXT.

2.1.3.13.6. A Solução deve ter capacidade de realizar download de arquivos previamente anexados.

2.1.3.13.7. Permitir a personalização do layout do relatório (ex.: inserção de tabelas, imagens, etc.).

2.1.3.13.8. Disponibilizar exportação de dados dos relatórios em padrões compatíveis com mercado, no mínimo .xls, .pdf e .csv.

#### **2.1.3.14. Requisitos de Backup**

2.1.3.14.1. Deverá ser realizado backup diário, semanal e mensal da solução de forma incremental e completa.

2.1.3.14.2. Possuir mecanismo de Backup e Restore de todos os dados e metadados contidos na Solução, independentemente da tecnologia utilizada para armazenamento (SGBD, Filesystem, entre outros).

## **2.2. Serviço de implantação da solução**

2.2.1. A CONTRATADA deverá realizar, sob supervisão do SERPRO, a implantação da solução objeto desta contratação.

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

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

2.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar ao SERPRO, em até 30 (trinta) 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:

2.2.3.1. Identificação de todas as configurações a serem feitas na solução que permitam seu perfeito funcionamento, adequado às necessidades do SERPRO

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

2.2.3.2.1. Descrição dos dados a serem migrados: Relatórios finais, evidências, programa de trabalho aplicado, resultado dos testes, achados de auditoria, recomendações, documentos de monitoramento, entre outros.

2.2.3.3. Implementar integrações com os seguintes sistemas utilizados pelo SERPRO:

2.2.3.3.1. Sistema de gerenciamento de identidade e acesso integrado ao GIA corporativo, com acesso por certificado digital ou usuário e senha;

2.2.3.3.2. Sistema de gestão de pessoas;

2.2.3.3.3. Sistema de gestão de processos;

2.2.3.3.4. Sistema de gestão de riscos bidirecional, permitindo consumir e realimentar informações do sistema corporativo de gestão de riscos.

## **2.2.4. Volumetria do sistema atual**

2.2.4.1. Quantidade média de SA/Recomendação/NA

2.2.4.1.1. Trabalhos de auditoria - como se fossem projetos, com começo, meio e fim (planejamento, execução, encerramento): 60/ano;

2.2.4.1.2. Solicitações de Auditoria (dentro do ciclo da auditoria): 794/ano;

2.2.4.1.3. Notas de Auditoria (dentro do ciclo da auditoria): 120/ano;



2.2.4.1.4. Recomendações (monitoráveis durante ciclo de vida próprio após encerramento da auditoria): 87/ano.

2.2.5. A implantação da solução, somente poderá ser iniciada após a aprovação por parte da equipe do SERPRO do Plano de Implantação.

2.2.6. Após a conclusão do Plano de Implantação, o SERPRO efetuará a validação final do referido documento.

2.2.7. Após a aprovação do Plano de Implantação, o SERPRO emitirá, em até 5 (cinco) dias úteis, o respectivo Termo de aprovação do Plano de Implantação, que autorizará a CONTRATADA a iniciar a implantação da solução.

2.2.8. Em caso de recusa do Plano de Implantação, o SERPRO concederá novo prazo à CONTRATADA para efetuar as correções necessárias. Findo esse prazo, será novamente efetuada a validação.

2.2.9. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução em conformidade com todos os requisitos funcionais e não funcionais e de acordo com o Plano de Implantação especificado.

2.2.10. Durante a implantação da solução, a CONTRATADA deverá realizar minimamente as seguintes atividades:

2.2.10.1. Realizar todas as configurações.

2.2.10.2. Efetuar todas as cargas de dados.

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

2.2.10.3. Elaborar o Plano de Testes das configurações e das cargas.

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

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

2.2.10.3.2.1. Identificação do cenário.

2.2.10.3.2.2. Resultados esperados.

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



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

2.2.10.3.4. A CONTRATADA somente poderá efetuar a implantação da solução no ambiente de produção, após a autorização do SERPRO.

2.2.10.3.5. A CONTRATADA deverá concluir a implantação em até 120 (cento e vinte) dias corridos após a data de início da vigência do contrato.

2.2.10.3.6. A CONTRATADA prestará o serviço de implantação remotamente.

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

2.2.10.3.8. 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 e que envolvem:

2.3.1.1. Apoio após implementação da Solução (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.

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

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 A CONTRATADA deverá apresentar o Fator-K, ou seja, indicador de economicidade calculado pela divisão do preço total da contratação pela soma do salário total dos profissionais atuantes na prestação dos serviços.

2.3.2.9.1. A apresentação do Fator-K pela CONTRATADA deve estar acompanhada de relatório das horas alocadas por perfil profissional, do custo horário detalhando tributos e encargos, assim como o Fator K adotado por grupos distintos, demonstrando para fins de fiscalização a compatibilidade com a remuneração média de mercado.

2.3.2.10. 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 integrada de gestão de auditoria será a partir da data do recebimento definitivo 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.

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

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

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

3.1.5. 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	8 (oito) horas úteis	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 está indisponível ou intermitente para o usuário final.	4 (quatro) horas úteis	12 (doze) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 150,00 (cem 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	48 (quarenta e oito) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor 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 dúvidas.	12 (doze) horas úteis	72 (setenta e duas) dias úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 50,00 (cinquenta reais), por hora ou fração de hora de atraso.
-----------	--	-----------------------	--------------------------------	---

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

3.1.5.2. 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.

3.1.5.3. 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.

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

### **3.1.6. Chamados, Registros e Início de Prazos**

3.1.6.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

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

3.1.6.3. 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.

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

### **3.1.7. 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.

3.1.7.2. 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 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

## **4. Seleção do fornecedor**

4.1. A contratação será na modalidade de Pregão na forma eletrônica, conforme Artigo 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016, c/c Lei nº. 10.520/2002.

4.1.1. Será considerada vencedora do processo licitatório a LICITANTE que apresentar o menor valor global.

4.1.2. As LICITANTES deverão fornecer, com a proposta comercial, documentação técnica com a descrição detalhada da solução ofertada e comprovação técnica do atendimento dos requisitos técnicos.

4.1.3. As LICITANTES deverão fornecer, com a proposta, atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

#### **4.2. Homologação da solução**

4.2.1. Após aceite da documentação da proposta comercial, a LICITANTE deverá disponibilizar amostra da solução ofertada, como parte do processo de homologação técnica, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos contados a partir da solicitação do pregoeiro.

4.2.2. Para essa homologação técnica a LICITANTE deverá disponibilizar todas as condições necessárias para serem realizados os testes dos requisitos do serviço, bem como técnico para acompanhar todo o processo e dirimir quaisquer dúvidas acerca da ferramenta ofertada.

4.2.3. A homologação será realizada de forma prática, fazendo uso direto da ferramenta que será entregue ao SERPRO em ambiente controlado, mostrando cada serviço e as principais características da solução.

4.2.4. Os testes serão realizados por técnicos da LICITANTE, quando deverá comprovar as funcionalidades especificadas, e serão assistidos por técnicos do SERPRO.

4.2.5. As empresas participantes do pregão poderão indicar 01 (um) representante para acompanhar os testes.

4.2.6. A etapa de homologação será realizada de forma remota.

4.2.7. O prazo estimado para a realização dos testes de homologação é de até 15 (quinze) dias corridos.

4.2.8. Constatado o não atendimento dos requisitos técnicos, a solução será considerada não homologada.

## **5. Vigência contratual**

5.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a partir da data \_\_/\_\_/\_\_, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

## **6. Da Resposta a Consulta Pública**

6.1. As empresas interessadas devem responder à Consulta Pública, por meio dos endereços eletrônicos:

6.1.1. [denys.carneiro@serpro.gov.br](mailto:denys.carneiro@serpro.gov.br);

6.1.2. [charles.magalhaes@serpro.gov.br](mailto:charles.magalhaes@serpro.gov.br).

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

#### **6.2.1. Contato**

6.2.1.1. Nome completo do responsável pelas respostas desta Consulta Pública.

6.2.1.2. Cargo, telefones e endereço de e-mail.

#### **6.2.2. Identificação da Empresa**

6.2.2.1. Nome completo e fantasia.

6.2.2.2. CNPJ.

6.2.2.3. Endereço completo.

6.2.2.4. Site WEB (www).

#### **6.2.3. Solução**

6.2.3.1. Nome da solução, objeto desta consulta pública.

6.2.3.2. Site WEB do fabricante da solução (www).

6.2.3.3. Descrição detalhada da solução e seus componentes (Documentos/datasheet, etc).

6.2.4. Forma de licenciamento (licenças perpetuas, Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), e outras formas).

6.2.5. Formas e condições de comercialização.

#### **6.2.6. Base de Clientes**

6.2.6.1. Quantidade de clientes no Brasil.

6.2.6.2. Nomes dos entes públicos que já adquiriram a solução.

#### **6.2.7. Experiência e Suporte**

6.2.7.1. Possui equipe de suporte técnico para atendimento fora do horário comercial e em dia não úteis.

6.2.7.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?

6.2.7.3. Quais os níveis de serviços ofertados para a solução (Tempo de atendimento, tempo de solução/contorno).



6.2.8. Informar as formas de repasse de conhecimento, resumos das grades e carga horária para a internalização da solução, observando a administração da solução e os diversos perfis de usuários.

### 6.3. Proposta comercial

6.3.1. A proposta comercial deve conter no mínimo:

6.3.1.1. descrição do objeto, valor unitário e total;

6.3.1.1.1. Valor unitário por licenças, produtos e serviços.

6.3.1.2. Modelo de comercialização por licenças perpetuas, Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), e outras formas.

6.3.1.3. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

6.3.1.4. endereço e telefone de contato; e

6.3.1.5. data de emissão.

### 6.4. Anexo "A" - Planilha de requisitos

6.4.1. A planilha de requisitos editável, a ser preenchida, está disponível no endereço:

<https://serprodrive.serpro.gov.br/s/dWa5aw8zcKZx8gb>

#### 6.4.2. Orientações para preenchimento do anexo A.

6.4.2.1. Os campos a serem preenchidos nesta planilha estão marcados em azul:

6.4.2.2. O escopo para o preenchimento das respostas é dividido em campos objetivos e descritivos.

6.4.2.3. Para os campos objetivos, utilize o seguinte padrão de respostas:

6.4.2.3.1. "N" = requisito "Nativo" da solução.

6.4.2.3.2. "NP" = requisito "Necessita de Parametrização" na solução.

6.4.2.3.3. "C" = requisito "Customizado" na solução.

6.4.2.3.4. "NA" = requisito "Não Atendido" pela solução.

6.4.2.4. Se não atende, como poderia atender? Indique customizações necessárias e de baixa complexidade para ser atendido plenamente - a empresa se compromete a implementá-lo na totalidade até a implantação da solução.

## 7. Da Transparência

7.1. Todos os documentos e informações relacionados ao processo de contratação do Serpro e desta consulta pública estão disponíveis no site: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>

7.2. Para este processo foi observado 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.

7.2.1. 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-](https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/docume)

ntos/Cartilha\_paq\_verso\_final\_diagramada.pdf

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