

PROJETO BÁSICO 00649/2022

Consulta Pública para Contratação de Solução de Captura de Digitais através de fotos tiradas por câmeras de celulares, contemplando um aplicativo e um SDK

IDENTIFICAÇÃO

AUTOR

DENNY ALEX CENTENO DA COSTA

UNIDADE SOLICITANTE

SUPEC

UNIDADE DEMANDANTE

SUPAI

NÚMERO PB

00649/2022

DATA DE CRIAÇÃO

18/07/2022 11:03:32

STATUS

Finalizado

TIPO

PB

FINALIDADE

Consulta pública

TIPO

Consulta pública

CATEGORIA

Eletrônica

EQUIPE

NOME

DENNY ALEX CENTENO DA COSTA
ALEXANDRE DOS SANTOS FERREIRA
CARLOS RODRIGO FONSECA LIMA
RICARDO NOVAIS PINTO
LUIZ ALBERTO BALLABEN
JOSE MARCIO BENITE RAMOS

LOTAÇÃO

SUPEC/ECARS/ECTSC
SUPEC/ECARS/ECTSC
SUPAI/AICEI/AISVB
SUPEC/ECARS/ECTSC
SUPEC/ECARS/ECTSC
SUPEC/ECARS/ECTSC

PAPEL

Elaborador
Gestor de conformidade
Demandante
Aprovador técnico
Demandante
Elaborador

CONTEÚDO

1. OBJETO

1.1. Edital para Consulta Pública para Aquisição de solução de captura de digitais através de fotos tiradas por câmeras de celulares, contemplando um aplicativo pronto com as funções apresentadas e um SDK conforme especificações.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. Edital para Consulta Pública para Aquisição de solução de captura de digitais através de fotos tiradas por câmeras de celulares, contemplando um aplicativo pronto com as funções apresentadas e um SDK conforme especificações.

Grupo	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	Quantidade
1	ITEM 1	SOLUÇÃO DE CAPTURA DE DIGITAIS	Unidade	Ilimitado
	ITEM 2	SERVIÇOS DE CONSULTORIA	Horas	300

2.1.1. Item 1: Especificação Solução de captura de digitais

2.1.1.1. Modelo de Implementação

2.1.1.1.1. Todas as conexões realizadas pela solução deverão ser direcionadas somente a serviços implantados no Data Center do SERPRO (on-premises) utilizando a infraestrutura de TI disponível na empresa, sem integração ou acesso a serviços externos que não estejam presentes na infraestrutura do SERPRO, incluindo servidores de licenciamento (se aplicáveis).

2.1.1.1.2. A solução deverá ser disponibilizada em formatos compatíveis com os sistemas operacionais Android e iOS, com a possibilidade de serem disponibilizados nas respectivas lojas virtuais Play Store (Android) e App Store (iOS).



2.1.1.1.3. O SDK deve prever atualizações futuras com base na evolução dos sistemas operacionais.

2.1.1.1.4. O SDK deve possuir uma documentação completa, detalhando suas chamadas, seus retornos, suas possíveis telas e códigos de erro.

2.1.1.1.5. O SDK quando incluído para utilização no aplicativo final não pode exceder o tamanho de 150 MB.

2.1.1.1.6. A solução deverá contemplar, além do SDK com suas funções conforme requisitos explicitados, também um aplicativo totalmente funcional em plataforma cruzada, no mínimo em Flutter, demonstrando todas as funcionalidades disponíveis no SDK, em versões para plataforma Android e iOS com seu respectivo código fonte.

2.1.1.1.7. O aplicativo deve permitir a alteração dos parâmetros disponíveis através de configurações, sem que estejam disponíveis para o usuário.

2.1.1.2. Requisitos Básicos da Solução

2.1.1.2.1. A solução deve capturar via câmera traseira do dispositivo móvel as digitais da pessoa, segmentar e transformar as biometrias, preparando-as para sua utilização em um sistema de AFIS – Automated Fingerprint Identification System (Identificação automática de impressão digital).

2.1.1.2.2. A solução deve ainda identificar (gerando os logs correspondentes) tentativas de fraude, de modo a apoiar a aplicação de regras de segurança para o tratamento deste tipo de ocorrência.

2.1.1.2.3. Deverá adotar tecnologia que assegure, no dispositivo do usuário via SDK, que a biometria foi capturada de um ser humano vivo, impedindo a utilização de fotografias estáticas, máscaras, dedos em silicone, vídeos, etc, ou qualquer método que permita o uso de informação sem confirmação da vivacidade no momento da captura da informação biométrica.

2.1.1.2.4. A funcionalidade de prova de vida deverá estar de acordo com a norma ISO/IEC 30107-3.

2.1.1.2.5. Deve possuir carta de confirmação de laboratórios credenciados pelo NIST/NVLAP ou FIDO Alliance para a sua aplicação de liveness. Os testes devem ser de Detecção de Ataque de Apresentação (PAD) de acordo com a ISO/IEC 30107-3 e na modalidade de detecção de vivacidade passiva, ou seja, não requer interação do usuário. Os laboratórios credenciados devem estar presentes nos endereços eletrônicos do FIDO Alliance <https://fidoalliance.org/certification/biometric-component-certification/fido-accredited-biometric-laboratories/> ou NIST/NVLAP <https://www-s.nist.gov/niws/index.cfm?event=directory.detail&labId=690&programId=9&singleResult=true&csrfToken=AF384EDBAFEE89AC61BDF8767E03773B4231E5B7>.

2.1.1.2.6. A solução deve fazer a detecção de vivacidade de forma passiva, sem necessidade de o usuário fazer gestos específicos.

2.1.1.2.7. Deve ser compatível com smartphones com as seguintes especificações mínimas: câmeras de 8 megapixels, memória RAM de 1GB, versão do sistema operacional: iOS versão 11 e Android versão 5.

2.1.1.2.8. As impressões digitais capturadas deverão estar aderentes aos padrões dos sistemas internacionais ABIS (Automated Biometric Identification System).

2.1.1.2.9. O SDK deve gerar como saída das digitais capturadas arquivos em formatos WSQ e PNG, sem a necessidade de conexão com servidores externos.

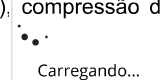
2.1.1.2.10. Disponibilizar um SDK que contemple funções de manipulação de foco, flash, captura automática, seleção de dedos (indicador, médio, anelar e mínimo juntos, e polegar sozinho) de ambas as mãos separadamente, permitindo a configuração de ordem de captura.

2.1.1.2.11. A solução deve fornecer um componente front-end nas seguintes tecnologias: mobile nativa (no mínimo: iOS versão 11 e Android versão 5), web responsiva (com API integrável via javascript) e híbrida (no mínimo: flutter versão 2, cordova IOS versão 6.1, cordova Android versão 9.0.0, cordova Command Line Tool versão 10.0 e react-native versão 0.64) para a captura das digitais e verificação de enquadramento, tais componentes deverão ser possíveis integrar-se com as aplicações do SERPRO através de SDK (Software Development Kit).

2.1.1.3. Requisitos funcionais

2.1.1.3.1. O SDK deve conter as funções que permitam a manipulação das digitais, tais como: captura, segmentação e conversão para outros formatos (no mínimo WSQ e PNG).

2.1.1.3.1.1. Devem ainda parametrizar as configurações de captura, como tempo para captura, qualidade mínima, tipo de máscara, tempo de transição entre uma captura e outra, flash sempre ligado antes e depois da captura (modo lanterna), compressão do arquivo WSQ, transmitir digitais e logs.



2.1.1.3.1.2. Realizar uma verificação de qualidade baseada nos padrões descritos pelo NIST, utilizando, minimamente o NFIQ 1.

2.1.1.3.1.3. O SDK deve permitir a depuração da sua utilização, registrando em Logs de informações relativas as suas chamadas internas caso seja solicitado.

2.1.1.3.1.4. As imagens coletadas pelo aplicativo não devem ser mantidas no dispositivo de forma definitiva, caso seja necessário salvá-las antes do envio, deverá ser possível criptografar o buffer local, e efetuar a exclusão imediatamente após a transmissão com sucesso. Caso haja problemas na transmissão, oferecer possibilidade de nova tentativa, caso a tentativa não seja confirmada pelo usuário ou falhe novamente, efetuar a exclusão das digitais coletadas.

2.1.1.3.1.5. A solução deverá disponibilizar recursos de análise e aprovação da captura realizada, classificando as digitais em níveis de qualidade, determinando se a digital capturada se encontra apta ao matcher.

2.1.1.3.1.6. Deve disponibilizar retorno com no mínimo as seguintes métricas em cada captura das digitais - NFIQ score, qualidade da imagem referente ao foco, resolução e quaisquer características inerentes a captura de digitais.

2.1.1.3.1.7. As digitais extraídas através da solução deverão ter uma taxa de batimento de pelo menos 80% quando utilizadas no matcher do SERPRO, sendo considerado um batimento pelo menos uma digital válida por indivíduo. Este número será validado no processo de homologação. Para referência pode ser utilizado o algoritmo de matcher BOZORTH3 que é amplamente conhecido na comunidade, considerando o nível de matches recomendado pelo NIST (40).

2.1.1.3.1.8. O SDK deve, obrigatoriamente, permitir a personalização de todas as mensagens de erro, títulos, cores e demais informações apresentadas durante o processo de captura, incluindo uma chamada reversa (callback) para tratar eventos durante a captura e permitir, por exemplo, implementação pelo aplicativo que integrará ao SDK de recursos de acessibilidade através de instruções por voz ao usuário.

2.1.1.3.2. A solução deve ser capaz de detectar, no mínimo, os seguintes tipos de fraudes:

2.1.1.3.2.1. Quando ocorre a utilização máscara de papel 2D

2.1.1.3.2.2. Quando ocorre a utilização de imagens impressas

2.1.1.3.2.3. Através de imagens digitais e vídeos em telas de smartphones, tablets e monitores

2.1.1.3.2.4. Quando ocorre a utilização em modelos de dedos em silicone, látex ou similares.

2.1.1.3.2.5. Deve garantir, minimamente, taxa de Attack Presentation Classification Error Rate (APCER) até 0,01%, através de autodeclaração do fornecedor. A taxa poderá posteriormente, a critério do SERPRO, ser aferida no processo de homologação utilizando base interna do SERPRO ou, por definição exclusiva do SERPRO, através de uma base de validação disponibilizada pelo fornecedor.

2.1.1.3.2.6. Deve garantir, minimamente, taxa de Bona Fide Presentation Classification Error Rate (BPCER) até 5%, através de autodeclaração do fornecedor. A taxa poderá posteriormente, a critério do SERPRO, ser aferida no processo de homologação utilizando base interna do SERPRO ou, por definição exclusiva do SERPRO, através de uma base de validação disponibilizada pelo fornecedor.

2.1.1.4. Requisitos não funcionais

2.1.1.4.1. O SDK e os aplicativos (Android e iOS), bem como suas dependências, devem ser compatíveis com as atualizações das versões dos respectivos sistemas operacionais mais recentes.

2.1.1.4.2. A captura da digital deve ser realizada por câmera traseira de smartphone. A resolução mínima necessária não pode ser mais do que 8 megapixels.

2.1.1.4.3. Deve possuir o tempo de coleta de digitais de no máximo 10 segundos por tipo de seleção de dedo, ou seja, a captura dos 4 dedos simultâneos da mão esquerda tem como limite 10 segundos, o mesmo ocorre para o polegar;

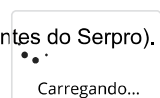
2.1.1.4.4. A solução de captura biométrica deverá ser suportada para ser utilizada por smartphones, sem demandar quaisquer equipamentos específicos disponíveis no aparelho, que não sejam as câmeras traseiras.

2.1.1.4.5. A solução não pode depender de características específicas de determinados modelos de smartphones para seu funcionamento correto.

2.1.1.4.6. A solução não poderá armazenar dados biométricos fora da infraestrutura do SERPRO.

2.1.1.4.7. A solução deve possuir documentação atualizada que contemple sua instalação, manutenção, utilização e atualização. Essa documentação deve ser mantida atualizada durante todo o contrato.

2.1.1.4.8. A solução deve ser disponibilizada como serviço e passível de utilização por multiclientes (o Serpro e clientes do Serpro).



2.1.1.4.9. Caso a solução necessite de controle de bilhetagem ou licenças, estes deverão ser instalados na infraestrutura disponível no SERPRO.

2.1.1.5. Interoperabilidade

2.1.1.5.1. A solução de captura de digitais deverá permitir a integração entre as soluções do SERPRO que necessitem fazer esse tipo de coleta. Esta camada de integração deverá ter as seguintes capacidades:

2.1.1.5.2. Disponibilizar interfaces de comunicação via SDK

2.1.1.6. Logs

2.1.1.6.1. Possuir logs de sistema, como por exemplo, inicialização e finalização de câmera, informações de resolução, versão do sistema operacional e o modelo do aparelho.

2.1.1.6.2. Possuir logs de transações realizadas, como chamada de métodos e seus respectivos resultados, identificando, minimamente, o score da validação de prova de vida, score de qualidade de imagem capturada, NFIQ, data e hora da validação.

2.1.1.7. Atualizações de versão

2.1.1.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SERPRO, sem ônus, atualizações de versão para a solução contratada.

2.1.1.7.2. As atualizações deverão possuir documentação que contemplem as novas funcionalidades, procedimentos de instalação e bugs corrigidos, se houverem.

2.1.1.7.4. Caso o SDK seja atualizado, deve ficar facultativo ao SERPRO sua integração e geração de nova versão do aplicativo embarcado.

2.1.2. Item 2: Serviço de Consultoria (300 horas)

2.1.2.1. O Serviço de Consultoria, que será demandado por meio de Ordem de Serviço (OS), deve ser prestado conforme especificação abaixo:

2.1.2.2. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos Serviços caracterizados nas Ordens de Serviços (OS), devendo utilizar o pessoal técnico qualificado e certificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.1.2.3. Os Serviços de Consultoria serão utilizados conforme detalhamento abaixo:

2.1.2.3.1. Apoio a projetos, métodos, procedimentos, melhores práticas e técnicas utilizadas pela área de Suporte.

2.1.2.3.2. Definição de desenho de arquitetura tecnológica.

2.1.2.3.3. Projeto de implantação, atualização e migração de soluções.

2.1.2.3.4. Aperfeiçoamento de soluções e serviços.

2.1.2.3.5. Integração de soluções relacionadas a mensagens eletrônicas.

2.1.2.3.6. Planejamento de soluções e serviços.

2.1.2.3.7. Integração de soluções.

2.1.2.3.8. Análise e verificação de benchmarking e segurança.

2.1.2.3.9. Prospecção, absorção e internalização de soluções e serviços.

2.1.2.3.10. Orientações para implementação de novos ambientes de múltiplos Clientes.

2.1.2.3.11. Sempre que necessário, a CONTRATADA deve obter apoio de profissionais com acesso ao laboratório de engenharia do fabricante, responsável pelo desenvolvimento dos produtos e detentor do código-fonte nativo.

2.1.2.3.12. Para aceite do chamado de Consultoria, a CONTRATADA deve entregar relatório/parecer com soluções/orientações recomendadas, a ser aprovado pelo SERPRO.



2.2. Dos serviços demandados por meio de Ordem de Serviço (OS) - Item 2

2.2.1. Os acionamentos para a prestação dos serviços de Consultoria e Suporte Técnico, serão feitos por Ordem de Serviço (OS), a ser entregue à CONTRATADA.

2.2.2. A Ordem de Serviço (OS), a ser elaborada pelo SERPRO deverá detalhar a demanda, o período de execução e a quantidade de horas e a previsão de conclusão da demanda dos serviços de Consultoria e Suporte Técnico.

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

2.2.4. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço (OS), devidamente assinada pelo Gestor do Contrato.

2.2.5. A CONTRATADA não poderá executar os serviços de Consultoria e Suporte Técnico, acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço (OS).

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

2.2.7. Os serviços de Consultoria e Suporte Técnico, serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte do estimado.

2.2.8. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atividades dos serviços de Consultoria e Suporte Técnico, prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.2.9. Os serviços de Consultoria e Suporte Técnico, serão considerados concluídos após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço – OS pelo SERPRO.

2.2.10. Após a convocação para assinatura da Ordem de Serviço (OS), a CONTRATADA deve fornecer ao SERPRO, em até 5 (cinco) dias úteis, uma relação de funcionários que poderão prestar o Serviço.

2.2.11. A critério do SERPRO, poderá ser solicitada a substituição do(s) profissional(ais) designado(s) para esse Serviço, sem qualquer ônus adicional para o SERPRO.

2.2.12. O SERPRO, para efeito de pagamento, não contabilizará as horas utilizadas, mas tão somente os Serviços constantes na Ordem de Serviço (OS), devidamente entregue e homologada.

2.3. Locais de entrega e da prestação dos serviços

2.3.1. Regional Brasília/DF:

Endereço: Sgan Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo "G" - Brasília/DF CEP: 70.836-900 CNPJ: 33.683.111/0002-80, Inscrição Estadual: 07334743/002-94, Inscrição Municipal: 07334743/002-94.

3. NÍVEIS DE SERVIÇO E SANCIONAMENTOS

3.1. Solução de Captura de Digitais (Item 1):

3.1.1. Para as soluções contratadas e instaladas, serão prestados serviços de manutenção e suporte técnico durante a vigência da subscrição ou inerente à garantia de 60 (sessenta) meses no caso da aquisição de licença perpétua:

3.1.2. Possuir atendimento para as licenças instaladas, assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive finais de semana e feriados, à exceção dos chamados de Severidade 4 - Baixa, que serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00h às 18:00h, de segunda-feira a sexta-feira, horário local, exceto feriados;

3.1.3. O atendimento aos chamados deve obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Prazo de atendimento	Prazo de solução definitiva ou solução de contorno	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência	Remoto	Até 2 (duas) horas	Até 6 (seis) horas corridas	O não atendimento dentro do prazo

	de ambiente paralisado, falha de segurança na solução, problemas de performance grave, falhas no uso que impeçam as transações ou impactem na volumetria e velocidade especificada em contrato.		corridas após a abertura do chamado.	partir do início do atendimento.	estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa a CONTRATADA, sendo para licenciamento perpétuo 0,2% (dois décimos por cento) do valor de aquisição acumulado ou para subscrição 3% (três por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho, inconsistências, falhas ou erros detectados que não impeçam as transações das funcionalidades centrais da solução, mas que possam comprometer o ambiente ou seu uso no longo prazo. Indisponibilidades ou quaisquer falhas em funcionalidades não centrais (por exemplo logs, auditoria e bilhetagem) serão categorizadas nessa severidade.	Remoto	Até 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado.	Até 8 (oito) horas corridas a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa a CONTRATADA, sendo para licenciamento perpétuo 0,1% (um décimo por cento) do valor de aquisição acumulado ou para subscrição 2% (dois por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto na solução (falhas intermitentes sem paralisação do uso) ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física.	Até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado.	Até 10 (dez) horas corridas a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa a CONTRATADA, sendo para licenciamento perpétuo 0,04% (quatro centésimos por cento) do valor de aquisição acumulado ou para subscrição 0,6% (seis décimos por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
4 – Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remoto.	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado.	Até 72 (setenta e duas) horas corridas a partir do início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa a

			do chamado.	do atendimento.	CONTRATADA, sendo para licenciamento perpétuo 0,01% (um centésimo por cento) do valor de aquisição acumulado ou para subscrição 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso.
--	--	--	-------------	-----------------	--

3.1.4. O atendimento para os chamados de severidade 1, 2 e 3 deverão ser efetuados por um especialista devidamente habilitado, que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sem ônus para o SERPRO e sem prejuízo para os demais prazos.

3.1.5. O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda em períodos noturnos e dias não úteis.

3.1.6. Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deve assistir remotamente na instalação e uso dos software(s) ofertado(s), fornecendo orientações para diagnóstico de problemas e ajuda na interpretação de traces, dumps e logs. Nos casos de defeitos não conhecidos, as documentações enviadas pelo SERPRO (tais como: traces, dumps e logs) deverão ser encaminhadas aos laboratórios dos produtos a fim de que sejam fornecidas as devidas correções.

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

3.1.8. Sistema paralisado é a situação em que há impossibilidade total de uso de um serviço prestado pelo SERPRO em razão de defeito em um ou mais produtos da CONTRATADA.

3.1.9. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.1.9.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.1.9.2. 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.

3.1.9.3. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

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

3.1.9.3.2. 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.

3.1.9.3.3. A disponibilização de medida definitiva poderá a critério da CONTRATADA vir a ser incorporada em futuras versões dos módulos.

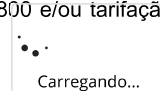
3.1.9.3.4. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do mesmo.

3.1.9.3.5. 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.

3.1.9.3.6. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pelo SERPRO que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.1.9.4. Canais de atendimento:

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



3.1.9.5. Entrega mensal de relatórios

3.1.9.5.1. Deverá ser entregue um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, 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 deve ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

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

3.2. Níveis de serviço para OS

3.2.1. O atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, ensejará aplicação de multa de 10% (dez por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços ou bens demandados na Ordem de Serviço.

4. ESPECIFICAÇÃO DE VALORES E FORMAS DE PAGAMENTO

4.1. Para o item 1 - Solução de Captura de Digitais

4.1.1. Será definida após realização da consulta pública, a depender da contratação ser por subscrição ou licenciamento perpétuo ou transação.

4.2. Pagamento dos itens demandados por OS (Ordem de Serviço)

4.2.1. Os serviços de Consultoria, demandados por meio de Ordem de Serviço (OS) serão pagos em parcela única.

4.2.2. Os pagamentos dos serviços de Consultoria executados estão condicionados à entrega dos relatórios de atividades pela CONTRATADA e à validação das correspondentes notas fiscais e/ou faturas pelo SERPRO.

4.2.3. Os pagamentos dos serviços de Consultoria serão efetuados em parcela única 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.

4.2.4. O prazo para recebimento definitivo, por parte do SERPRO, é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura, condicionado à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo SERPRO.

5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

5.1. A elaboração desta consulta pública está autorizada no SISCOR 008895/2022-90 (em anexo).

6. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

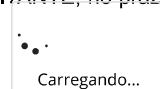
6.1. A contratação será realizada na Modalidade de Pregão Eletrônico conforme disposto no Art. 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016 c/c Lei nº 10.520/2002.

6.2. Será considerada vencedora do processo licitatório a empresa que apresentar proposta com o menor preço global.

6.3. Apresentar comprovação da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, realizada por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado. Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado, contendo razão social, endereço, CNPJ e telefones da pessoa jurídica que o emitiu, além da identificação (nome e função) do declarante. Caso estes requisitos não sejam atendidos, impossibilitando o SERPRO de efetuar diligência, se julgar necessário, os atestados não serão considerados.

6.4. Da homologação:

6.4.1. Após aceite da documentação da proposta comercial e da documentação técnica, a LICITANTE deverá disponibilizar amostra da solução ofertada como parte do processo de homologação técnica, em ambiente a ser disponibilizado pela LICITANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados a partir da solicitação do pregoeiro;



- 6.4.2. Para essa homologação técnica a LICITANTE deverá disponibilizar todas as condições necessárias para serem realizados os testes que comprovem o atendimento aos requisitos da solução, bem como um profissional técnico para acompanhar todo o processo e dirimir quaisquer dúvidas acerca da solução ofertada;
- 6.4.3. Os testes serão realizados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a disponibilização da amostra da solução, por técnicos da LICITANTE que deverão comprovar os requisitos especificados e serão assistidos por equipe técnica do SERPRO;
- 6.4.4. Durante o processo de homologação, requisitos definidos a critério do SERPRO deverão ser comprovados por execuções das funcionalidades na ferramenta;
- 6.4.5. Durante o processo de homologação, requisitos definidos a critério do SERPRO poderão ser comprovados através da apresentação de documentação comprobatória que ateste o atendimento do requisito;
- 6.4.6. Para a realização dos testes, a LICITANTE vencedora da fase de lances no pregão, deverá indicar previamente os nomes de, no máximo, 03 (três) técnicos para participação e realização da homologação;
- 6.4.7. A critério da LICITANTE, as etapas de teste poderão ser acompanhadas por 01 (um) técnico do Fabricante;
- 6.4.8. As empresas participantes do pregão poderão indicar 01 (um) técnico para acompanhar a homologação;
- 6.4.9. A etapa de homologação, a critério do SERPRO, poderá ser realizada de forma remota ou presencial;
- 6.4.9.1. Caso seja presencial, será realizada na Regional do SERPRO em Brasília;
- 6.4.10. Os testes deverão ser realizados no horário compreendido entre 09:00h e 17:00h, de segunda a sexta-feira, com intervalo de almoço, mínimo de 1 (uma) hora e máximo de 2 (duas) horas;
- 6.4.11. Constatado o não atendimento de requisitos técnicos exigidos neste edital, a solução será considerada não homologada.

7. JUSTIFICATIVA PARA ACEITAÇÃO DE PREÇOS

N/A

8. GERENCIAMENTO CONTRATUAL

8.1. Repasse de Conhecimento

8.1.1. A CONTRATADA realizará Repasse de Conhecimento, durante a vigência do contrato, sem ônus para o SERPRO.

8.1.2. O repasse de conhecimento deverá ser realizado, na modalidade online, para 01 (uma) turma de até 12 (doze) participantes.

8.1.1.2. A carga horária mínima do repasse de conhecimento deverá ser de 20hs (vinte horas) por turma.

8.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar, até 10 (dez) dias após o início da vigência do contrato, um cronograma com a data de início do repasse, o qual deverá ser aprovado pelo SERPRO.

8.1.3.1. O repasse de conhecimento para o SERPRO deverá ser iniciado em até 10 (dez) dias após a aprovação do cronograma, em datas e horários a serem acordados entre as partes, podendo ser prorrogado por conveniência do SERPRO, quando então, em comum acordo com a CONTRATADA, será definida uma nova data.

8.1.3.2. O SERPRO deverá comunicar formalmente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a ocorrência de fato impeditivo para a realização do Repasse de Conhecimento.

8.1.4. A CONTRATADA deverá prover toda a logística e o todo o material necessário à execução do Repasse de Conhecimento teórico e prático, ou seja, ambientes de laboratório, equipamentos, manuais e apostilas.

8.1.5. Todas as despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento de instrutores e demais itens serão de responsabilidade da CONTRATADA.

8.1.6. O Repasse de Conhecimento deverá ser ministrado no idioma Português do Brasil.

8.1.7. O repasse de conhecimento deverá ser realizado utilizando conteúdo teórico e prático, através de laboratório preparado com o objeto contratado, abordando as funcionalidades solicitadas nas especificações técnicas para a solução fornecida;

8.1.7.1. A CONTRATADA deverá entregar ao SERPRO em até 10 (dez) dias após o início da vigência do Contrato, ementa contendo: Nome do curso, objetivo, pré-requisitos, conteúdo programático bem como o material do repasse de conhecimento, para avaliação prévia de seu conteúdo;

Carregando...

8.1.7.1.1. O SERPRO poderá sugerir adequações no conteúdo programático. Neste caso, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis para realizar as alterações necessárias e submetê-las novamente para aprovação do SERPRO;

8.1.8. O repasse de conhecimento deverá ser ministrado por instrutores certificados na solução contratada e/ou autorizado(s) pelo fabricante, com a devida comprovação, constando nome completo e CPF de cada instrutor que ministrará o repasse de conhecimento.

8.1.8.1. A CONTRATADA deverá apresentar em até 5 (cinco) dias após o início da vigência do contrato, o(s) certificado(s) ou autorização(ões) solicitado(s) bem como declaração de que a empresa está autorizada pelo fabricante a prestar o repasse.

8.1.9. Após o Repasse de Conhecimento, obedecido o critério de 70% (setenta por cento) de frequência, a CONTRATADA deverá emitir certificado para cada participante contendo as seguintes informações: Nome completo do participante, Período de Realização e Carga Horária.

8.1.9.1 O(s) certificado(s) deverá(ão) ser encaminhado(s), em até 10 (dez) dias corridos após o término do repasse de conhecimento, ao responsável pela área de educação do SERPRO na localidade onde ocorreu o Repasse de Conhecimento.

8.1.10. Ao final do repasse de conhecimento, por meio de formulário especificado pelo SERPRO, cada participante fará a avaliação do repasse ministrado para emissão de Termo de Aceite. A CONTRATADA deverá obter a média de 70% (setenta por cento) de conceitos "bom e/ou ótimo".

8.1.10.1. Os critérios de avaliação envolverão os seguintes conceitos: clareza e objetividade no repasse de conhecimento; obtenção dos objetivos propostos; qualidade do material didático; conhecimento e capacidade do instrutor para efetuar o repasse de conhecimento; e carga horária satisfatória.

8.1.10.2. O SERPRO utilizará formulário de avaliação próprio para avaliação de cada repasse de conhecimento (interno ou externo) realizado, contendo as seguintes perguntas:

8.1.10.2.1. Os objetivos propostos foram atingidos de modo completo e satisfatório;

8.1.10.2.2. Os conteúdos abordados foram ordenados em uma sequência lógica e plenamente funcional;

8.1.10.2.3. A metodologia de ensino adotada permitiu a compreensão de todos os conteúdos;

8.1.10.2.4. O material didático apresentou linguagem clara, tecnicamente correta e compatível com os objetivos e conteúdos abordados;

8.1.10.2.5. Os exercícios propostos permitiram a assimilação e a compreensão dos conteúdos;

8.1.10.2.6. Os tópicos apresentados poderão ser aplicados, satisfatoriamente, em minhas atividades;

8.1.10.2.7. Os recursos textuais e visuais utilizados foram eficientes na tarefa de apresentar o conteúdo;

8.1.10.2.8. O dimensionamento da carga horária mostrou-se compatível com o volume do conteúdo programático;

8.1.10.2.9. Considero que minha participação nas atividades propostas durante o curso foi satisfatória e suficiente para a minha aprendizagem;

8.1.10.2.10. Considero que minha dedicação ao curso, com base na carga horária definida, foi suficiente para a assimilação dos conteúdos;

8.1.10.2.11. O atendimento às minhas necessidades, dúvidas e reivindicações durante a minha permanência no repasse de conhecimento mostrou-se plenamente satisfatório;

8.1.10.3. Para cada pergunta, são possíveis as respostas: Discordo Fortemente; Discordo; Concordo e Concordo Fortemente;

8.1.10.3.1. O conceito BOM equivale à resposta CONCORDO do formulário;

8.1.10.3.2. O conceito ÓTIMO equivale à resposta CONCORDO FORTEMENTE do formulário;

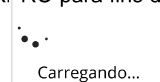
8.1.10.4. Caso não atinja o conceito mencionado no subitem acima, o SERPRO encaminhará um relatório à CONTRATADA informando o que deverá ser adequado para a realização de um novo repasse.

8.1.10.4.1. A CONTRATADA deve encaminhar ao SERPRO, em até 5 (cinco) dias úteis, as alterações para análise e aprovação.

8.1.10.4.2 Se aprovado, o prazo do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado com os responsáveis no SERPRO.

8.1.10.5. Se a CONTRATADA atender a todos os requisitos, ao final do Repasse de Conhecimento o SERPRO emitirá a Declaração de Aceite.

8.1.11. Todo o ambiente instalado onde foi realizado o treinamento bem como seu conteúdo, será entregue ao SERPRO para fins de consulta e referência futura.



ANEXOS

TIPO	ARQUIVO
Planilha de Requisitos Técnicos	Planilha de Requisitos Técnicos.pdf
Questionamentos aos Fornecedores	Questionamentos aos Fornecedores.pdf
SISCOR de Autorização Diretor	SISCOR Autorização Diretor.pdf
SISCOR Pedido de Autorização	SISCOR Pedido Autorização.pdf

DEMANDANTE

LUIZ ALBERTO BALLABEN - SUPEC/ECARS/ECTSC

O objeto está de acordo com a necessidade da área demandante? SIM

PARECER:

Não há impedimentos em relação a prestação do objeto do projeto básico, no que se refere ao atendimento da demanda.

STATUS: Favorável

DATA DO PARECER:21/07/2022 10:55:32

APROVAÇÃO TÉCNICA

RICARDO NOVAIS PINTO - SUPEC/ECARS/ECTSC

O conteúdo técnico do objeto está adequado? SIM

O processo pode ter andamento ? SIM

PARECER:

O conteúdo técnico está adequado e o projeto básico em conformidade estando apto para dar seguimento ao processo.

STATUS: Favorável

DATA DO PARECER:21/07/2022 10:57:29

