

**Projeto Básico SUPES 00897/2018**

Título  
**Consulta Pública para Aquisição de Solução Integrada de Hardware e Software ERP (Enterprise Resource Planning)**  
1ª Versão

**Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda**

Número DOD	Título da Demanda	Número do Item	Nome do Objeto	Descrição
2018-00019	INSTRUMENTO CONTRATUAL SEM ÔNUS E CONSULTA PÚBLICA	2	CONSULTA PÚBLICA	

**1.0 Objeto**

1.1. Aquisição de solução Integrada de Hardware e Software ERP (Enterprise Resource Planning), incluindo serviços de implantação, suporte técnico, manutenção e serviços técnicos especializados, conforme especificações e condições constantes no edital e em seus anexos.

**2.0 Especificação do objeto a ser contratado**

2.1. A CONTRATADA deverá fornecer a Solução Integrada de ERP (Enterprise Resource Planning), incluindo todos dos componentes de hardware e software necessários, conforme as especificações abaixo:

Itens	Referência
Requisitos Funcionais	Anexo I – Especificação de Requisitos Funcionais
Requisitos Não Funcionais	Anexo II – Especificação de Requisitos Não Funcionais

**2.1.1. Das Licenças e Quantidade de Usuários:**

2.1.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer licenças perpétuas para todos os componentes da solução ERP conforme especificado no Anexo III – Licenças de Uso da Solução ERP.

2.1.1.1.1. A aquisição das licenças referente os componentes da Solução ERP será sob demanda, por meio de Ordens de Fornecimento de Bens (OF).

2.1.1.1.2. As OFs de aquisição de licenças da Solução ERP serão abertas de acordo com a real necessidade do SERPRO.

**2.1.2. Da Prestação de Serviços de:**

2.1.2.1. Implantação da Solução, conforme Anexo IV – Especificações dos Serviços de Implantação.

2.1.2.1.1. Para os Serviços de Implantação da Solução ERP será emitida uma Ordem de Serviço (OS) para cada uma das etapas previstas.

2.1.2.1.2. Ao final de cada Etapa, a CONTRATADA deverá seguir o trâmite estabelecido quanto ao Recebimento (Provisório, Definitivo, Definitivo com Ressalvas, Rejeição Parcial/Total, Cancelamento e Avaliação da Qualidade do Serviço).

2.1.2.1.3. Os serviços serem entregues pela CONTRATADA relacionados à finalização de cada Etapa, para a obtenção do Termo de Recebimento Provisório, conforme item "Da abertura de Ordem de Serviço(OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF)", deve estar, obrigatoriamente, em suas versões finais, não devendo ser entregues, para este fim, em suas versões preliminares, rascunhos ou similares.

2.1.2.1.4. Os prazos de entrega das OSs de implantação deverá seguir cronograma previamente acordado.

2.1.2.2. Suporte Técnico e Manutenção, conforme Anexo V – Especificações dos Serviços de Suporte Técnico e Manutenção.

2.1.2.2.1. Os serviços de Suporte Técnico e Manutenção terão início após a conclusão de todas as entregas previstas no Serviço de Implantação.

2.1.2.2.2. Para os serviços Suporte Técnico e Manutenção será emitida uma única Ordem de Serviço que deverá ser atendida enquanto durar a vigência do contrato.

2.1.2.3. Serviços Técnicos Especializados, sob demanda, conforme Anexo VI – Especificação dos Serviços Técnicos Especializados.

2.1.2.3.1. Os serviços técnicos especializados serão prestados por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando a métrica de mensuração Unidade de Serviço Técnico (UST).

2.1.2.3.2. A unidade de medida adotada na prestação dos Serviços Técnicos Especializados denomina-se Unidade de Serviço Técnico (UST), que corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento à níveis de serviços.

2.1.2.3.3. Uma Unidade de Serviço Técnico (UST) corresponde a 8 (oito) horas de esforço padronizado para determinada complexidade, independente do número de recursos alocados.

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

2.1.2.3.5. O SERPRO, para efeito de pagamento, não contabilizará as horas utilizadas, mas tão somente os serviços/produtos constantes na Ordem de Serviço (OS), devidamente entregue e homologado.

2.1.3. Da Infraestrutura de Hardware da Solução ERP, conforme Anexo IX - Especificação da Infraestrutura de Hardware e Softwares.

2.1.3.1. A Ordem de Fornecimento de Bens (OF) para a Aquisição de Infraestrutura de Hardware da Solução ERP será aberta uma única vez e deverá contemplar todos os insumos necessários para o completo funcionamento da Solução ERP adquirida.

2.2. Da abertura de Ordem de Serviço(OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF).

2.2.1. Os acionamentos para a prestação dos serviços e fornecimento de produtos, sob demanda, serão feitos por Ordem de Serviço(OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF), a ser entregue à CONTRATADA.

2.2.1.1. A Ordem de Serviço (OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF), a ser elaborada pela área demandante do serviço/produto, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de UST / quantidade de produtos e a previsão de conclusão da demanda.

2.2.1.2. 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) / Ordem de Fornecimento de Bens (OF).

2.2.1.3. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço (OS) / Ordem de Fornecimento de Bens (OF), devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.

2.2.1.4. A CONTRATADA não poderá executar os serviços/fornecer produtos acima da quantidade demanda na Ordem de Serviço (OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF).

2.2.1.4.1 Caso seja necessário reforço na quantidade demanda inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço (OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF), observado os procedimentos desta Cláusula.

2.2.1.5. Os serviços/produtos serão utilizados/fornecidos sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte estimado.

2.2.1.6. A CONTRATADA deve observar atentamente o prazo previsto para a conclusão do serviço.

2.2.1.7. Caso o prazo não consiga ser cumprido, a CONTRATADA deve encaminhar justificativa com antecedência de 5 (cinco) dias úteis para avaliação do SERPRO. Não serão aceitas justificativas à posteriori, o que resultará nas sanções previstas nos acordos de nível de serviço.

2.2.1.8. Do Recebimento das Ordem de Serviço (OS)/Ordem de Fornecimento de Bens (OF).

2.2.1.8.1. Recebimento Provisório e Avaliação da Qualidade do Serviço

2.2.1.8.1.1. Serão utilizados Termos de Recebimento como instrumentos formais para confirmação da entrega dos serviços/produtos, em conformidade com os critérios de aceitação definidos pelo SERPRO.

2.2.1.8.1.2. A CONTRATADA deverá entregar os serviços de acordo com a data de conclusão prevista na OS conforme determinação do SERPRO.

2.2.1.8.1.3. Toda entrega feita pela CONTRATADA deverá ser formalizada. Após comprovação da entrega para homologação, o SERPRO emitirá o Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA e pelo Fiscal Técnico do Contrato.

2.2.1.8.1.4. O SERPRO, por meio dos Fiscais Requisitantes e do Fiscal Técnico do Contrato, fará a conferência dos itens entregues conforme solicitação constante na OS/OF.

2.2.1.8.1.5. A avaliação dos serviços/produtos da OS/OF será feita em relação aos níveis de serviço estabelecidos no item 3.0.

2.2.1.8.1.6. O resultado da avaliação dos serviços/produtos entregues será comunicado à CONTRATADA por meio do Termo de Avaliação da Qualidade, conforme modelo apresentado no ANEXO XII - Modelos Previstos. Nesse documento constará defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido a Ordem de Serviço ou Produto (Aceite Definitivo, Aceite com Ressalva, Rejeição Parcial, Rejeição Total).

2.2.1.8.1.7. Não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que a CONTRATADA agiu de má-fé (entregando serviços/produtos que sabidamente não alcançaria os requisitos estabelecidos e de abertura da OS), o tempo gasto para análise da OS ou dos serviços/produtos pelo SERPRO, desde a emissão do Termo de Recebimento Provisório até a emissão do Termo de Avaliação da Qualidade.

2.2.1.8.2. Aceite Definitivo

2.2.1.8.2.1. Após o recebimento provisório, caso os itens tenham sido entregues dentro das especificações definidas, o Gestor do Contrato e o Fiscal Requisitante deverão, em até 15% (quinze por cento) do prazo estabelecido para a execução da OS/OF, respeitando-se o período mínimo de 5 (cinco) dias úteis a contar do Recebimento Provisório, emitir o Termo de Recebimento Definitivo. Caso esteja faltando algum item, o SERPRO não fará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o que poderá configurar atraso na entrega por parte da CONTRATADA e suas respectivas sanções, caso a data da OS/OF tenha expirado.

2.2.1.8.2.2. O Gestor do Contrato deverá autorizar a emissão da(s) nota(s) fiscal(is) a ser(em) encaminhada(s) ao preposto da CONTRATADA para realização da etapa de pagamento.

2.2.1.8.3. Aceite com Ressalva

2.2.1.8.3.1. Em caso de defeitos nas OS/OF que possam ser corrigidos pela CONTRATADA em um curto período de tempo, as OSs/OFs poderão ser aceitos com ressalva, desde que a gravidade desses, a critério do SERPRO, não seja indicativa da possibilidade de rejeição dos serviços/produtos.

2.2.1.8.3.2. Para a mesma OS/OF não poderão ocorrer mais de um Aceite com Ressalva.

2.2.1.8.3.3. O prazo de conclusão da OS/OF, em caso de Aceite com Ressalva, será suspenso, abrindo-se prazo adicional para execução da reapresentação e correções, conforme definição do SERPRO.

2.2.1.8.3.4. Uma vez realizadas e verificadas as correções, a OS/OF obterá o Aceite Definitivo e será emitido o Termo de Recebimento Definitivo, com observações sobre as correções a serem realizadas.

2.2.1.8.3.5. Expirado o prazo adicional concedido ou não sendo feitas as correções, a OS/OF será rejeitada e o prazo inicial para conclusão, se houver, continuará a ser contabilizado pelo restante do momento da suspensão. Nesse caso, a CONTRATADA deverá seguir o procedimento estabelecido na seção relativa à Rejeição Parcial.

2.2.1.8.4. Rejeição parcial

2.2.1.8.4.1. Caso algum dos entregáveis previstos na OS/OF não esteja em conformidade com o solicitado, o serviço/produto será classificado como "Atendido Parcialmente".

2.2.1.8.4.2. Implicará rejeite parcial da OS/OF, a ocorrência de defeitos que:

2.2.1.8.4.2.1. Comprometam o entendimento de artefato, ou configurem não observância de modelos, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo SERPRO; ou

2.2.1.8.4.2.2. Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Edital ou na OS/OF; ou

2.2.1.8.4.2.3. Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do Serviço; ou

2.2.1.8.4.2.4. violem os níveis mínimos de serviço estabelecidos e na OS/OF.

2.2.1.8.4.3. Rejeitada a OS/OF, o SERPRO emitirá um Termo de Avaliação da Qualidade, conforme modelo apresentado no ANEXO XII - Modelos Previstos, no qual serão apresentados os defeitos verificados na avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentá-lo(la) em até 10 dias úteis a partir da notificação entregue a CONTRATADA.

2.2.1.8.4.4. Todo rejeite será contabilizado para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da OS e para aplicação de sanções.

2.2.1.8.4.5. O tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da OS será contabilizado dentro do prazo inicial estabelecido para conclusão. Isto é, o rejeite não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da OS, salvo previsão diversa estabelecida pela CONTRATANTE.

2.2.1.8.5. Rejeição Total

2.2.1.8.5.1. Será considerada Rejeição Total e a OS/OF será classificada como "Não Atendida" quando, em uma segunda avaliação:

2.2.1.8.5.1.1. A OS/OF for rejeitada parcialmente por 4 (quatro) vezes consecutivas;

2.2.1.8.5.1.2. A OS/OF, segundo análise do SERPRO, não atender aos requisitos presentes no Edital ou na abertura da OS/OF;

2.2.1.8.5.1.3. A OS/OF tiver atraso superior a 50% do prazo estabelecido inicialmente na OS/OF ou do prazo estabelecido para correções.

2.2.1.8.5.2. O Responsável Técnico Operacional, terá até 10 dias úteis, desde a entrega pelo fornecedor do relatório da execução da demanda, para:

2.2.1.8.5.2.1. Informar ao Gestor do Contrato, por escrito, explicitando o porquê da não aceitação e indicar quais ações serão necessárias para tornar os serviços aceitáveis. Em seguida, o Gestor do Contrato deverá formalizar a não aceitação dos serviços à CONTRATADA;

2.2.1.8.5.3. A CONTRATADA não receberá nenhum pagamento referente à Ordem de Serviço ou Ordem de Fornecimento de Bens rejeitado(a) em definitivo e será cobrada uma multa no valor de 5% sobre o valor total da Etapa, além das sanções administrativas previstas no Edital.

2.2.1.8.5.4. O cumprimento do prazo de conclusão será aferido pela comparação da data estabelecida na abertura da OS/OF ou, no caso de Aceite com Ressalva, da data estabelecida para correções com a data de última entrega para homologação antes do Aceite Definitivo, descontados os períodos de os períodos de avaliação do SERPRO.

2.2.1.8.6. Cancelamento

2.2.1.8.6.1. O SERPRO poderá cancelar Ordens de Serviço antes ou durante sua execução. Os serviços acordados e concluídos pela CONTRATADA antes do cancelamento da OS poderão ser pagos, desde que sejam aceitos pelo SERPRO e a CONTRATADA não tenha dado causa ao cancelamento.

2.4. Local de Instalação e Prestação dos Serviços

2.4.1. A instalação da Solução ERP será no Centro de Dados da Regional Brasília e os serviços de implantação serão prestados nas seguintes localidades:

2.4.1.1. SERPRO SEDE

ENDEREÇO: SGAN QUADRA 601 MÓDULO "V" - BRASÍLIA/DF

CEP: 70.836-900

INSCRIÇÃO ESTADUAL: ISENTO

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/001-03

CNPJ: 33.683.111/0001-07

2.4.1.2. REGIONAL BRASÍLIA/DF

ENDEREÇO: SGAN AV. L2 NORTE, QUADRA 601 MÓDULO "G" - BRASÍLIA/DF

CEP: 70.836-900

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

CNPJ: 33.683.111/0002-80

### 3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. Possuir suporte técnico inerente a solução Integrada de Hardware e Software ERP (Enterprise Resource Planning), incluindo serviços de implantação, suporte técnico, manutenção e serviços técnicos especializados com os seguintes requisitos:

3.2. Suporte técnico ao(s) hardware(s) contratado(s), durante o período de vigência da garantia:

3.2.1. Possuir suporte técnico para o(s) hardware(s) contratado(s), bem como para os demais acessórios integrantes da proposta, assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, à exceção dos chamados de Severidade 4, que deverão ser atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.

3.2.2. O atendimento on-site para os chamados de severidade 1 e 2 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.

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

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

3.2.5. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atend.	Tempo de Atend.	Tempo de Solução	Observação	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado;	On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 5 (cinco) horas após o início do atendimento.	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato, 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,	On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 7 (sete) horas após o início do atendimento.	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor total do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja a necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 8 (oito) horas após o início do atendimento.	Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá colocar à disposição do SERPRO, um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA.	

Severidade	Descrição	Tipo de Atend.	Tempo de Atend.	Tempo de Solução	Observação	Penalidades
3 – Média	Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial para o desligamento e posterior ligação do(s) equipamento(s) em virtude de atividade programada	On-site	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	Conforme agendamento	O atendimento deverá ser realizado conforme o agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor total do contrato, por hora ou fração de hora de atraso
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Remoto	No máximo 10 (dez) horas após a abertura do chamado	No máximo 62 (sessenta e duas) horas após o início do atendimento.	-	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor total do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

### 3.3. Suporte Técnico para os Softwares(s) contratado(s), durante o período de vigência da garantia:

3.3.1. Os atendimentos devem ser prestado de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados nacionais), das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília).

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

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução ou Solução de Contorno	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado e/ou interrupção da solução	Remoto	No máximo 2 (duas) horas após abertura do chamado	No máximo 12 (doze) horas após o início do atendimento.	Multa no valor de 1,5% (um virgula cinco por cento) do valor total mensal dos Serviços de Atualização e Suporte Técnico, 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.	Remoto	No máximo 4 (quatro) horas após abertura do chamado	No máximo 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento.	Multa no valor de 1% (um por cento) do valor total mensal dos Serviços de Atualização e Suporte Técnico, por hora ou fração de hora de atraso.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentam de forma intermitente.	Remoto	No máximo 12 (doze) horas úteis após abertura do chamado	No máximo 48 (quarenta e oito) horas após o início do atendimento.	Multa no valor de 0,8% (zero virgula oito por cento) do valor total mensal dos Serviços de Atualização e Suporte Técnico, por hora ou fração de hora de atraso.
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas ao uso.	Remoto	No máximo 24 (vinte e quatro) horas úteis após abertura do chamado	No máximo 72 (setenta e duas) horas após o início do atendimento.	Multa no valor de 0,6% (zero virgula seis por cento) do valor total mensal dos Serviços de Atualização e Suporte Técnico, por hora ou fração de hora de atraso.

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

3.4.1. Tempo de Solução ou Solução de Contorno é o prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma correção definitiva ou solução de contorno após o início do atendimento.

3.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

3.4.3. A CONTRATADA deverá prover todas as correções e atualizações dos softwares da Solução Integrada de Hardware e Software ERP (Enterprise Resource Planning), que permitam melhorar as funcionalidades dos equipamentos, sem ônus adicional para o SERPRO.

### 3.5. Chamados, Registros e Início de Prazos:

3.5.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.5.2. A abertura do chamado na CONTRATADA pelo SERPRO poderá ser realizado por meio de telefone 0800 e/ou portal na internet.

3.5.3. 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.

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

3.5.5. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado.

3.5.5.1. Um chamado fechado sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da

abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

### 3.6. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços:

3.6.1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente até o 10º (décimo) dia útil, do mês subsequente, 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.

3.6.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o recebimento definitivo, para fins de pagamento dos serviços executados.

3.7. Os serviços técnicos especializados deverão ser prestados por recursos CONTRATADA da seguinte forma:

3.7.1. Alocação presencial ou remota do[s] profissional[is] da CONTRATADA, será de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados nacionais), das 09:00 às 18:00 com intervalo de 01 (uma) hora, nas dependências do SERPRO.

3.7.2. Os serviços também poderão ser realizados de forma remota nas instalações da CONTRATADA, caso tal possibilidade seja identificada, ficando a CONTRATADA responsável em manter a qualidade dos serviços prestados de forma presencial.

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

3.7.4. 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.

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

3.7.5.1. Unidade de Serviço Técnico – UST: comprovação do cumprimento do cronograma (tempo e prazo) e atendimento aos requisitos.

3.7.5.2. Qualidade da Unidade de Serviço Técnico – UST: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.

3.7.6. Aferição da Execução do Cronograma do Serviço Técnico:

3.7.6.1. Entidades Relevantes:

3.7.6.1.1. Atas de Reuniões;

3.7.6.1.2. Ordem de Serviço – OS;

3.7.6.1.3. Relatório de Conclusão da CONTRATADA; e,

3.7.6.1.4. Relatório de Conclusão da OS.

3.7.6.2. Atributos:

3.7.6.2.1. Previsão de Tempo para execução;

3.7.6.2.2. Tempo efetivamente utilizado na execução.

3.7.6.3. Medidas Básicas:

3.7.6.3.1. Data Prevista;

3.7.6.3.2. Data Realizada.

3.7.6.4. Método de Medição:

3.7.6.4.1. Se a data de término é menor ou igual à data planejada (ou replanejada), então dias de atraso é igual a 0 (zero).

3.7.6.4.2. Se a data de término é superior à data planejada (ou replanejada), deve-se aferir os dias de atraso.

3.8. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecido na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, este será descontado em 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviço.

## 4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. A CONTRATADA deverá informar a estimativa de preço de cada item do objeto conforme modelo de proposta comercial descrito no ANEXO XIII - Modelo de Proposta Comercial.

4.2. As aquisições e serviços serão demandados mediante Ordem de Serviço (OS) e o pagamento à CONTRATADA será feito mediante a critérios estabelecidos no Ordem de Serviço e condições estabelecidas para cada item entregue. As seções abaixo detalham as formas de pagamento.

4.3. Forma e condições de pagamento:

4.3.1. Os pagamentos das ordens de Serviços de implantação, Aquisição de Licenças e da Infraestrutura de processamento e armazenamento serão efetuados em até 6 (seis) parcelas consecutivas, iniciando no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos produtos, indicados nas respectivas notas fiscais e/ou entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato;

4.3.1.1. As demais parcelas terão seus pagamentos efetuados a cada 30 (trinta) dias;

4.3.1.2. Para contratações de até R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), o valor será dividido em duas parcelas iguais;

4.3.1.3. Para contratações acima de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) até R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais), o valor será dividido em parcelas com valor máximo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);

4.3.1.4. Os valores que ultrapassarem R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais) serão pagos em no máximo 6 (seis) parcelas iguais consecutivas;

4.3.1.5. As Ordens de Serviço referentes a cada etapa, corresponderão a um percentual do total definido para o serviço de implantação, conforme tabela abaixo:

Etapa	Descrição Resumida	Percentual da Etapa	Valor Previsto da Etapa
Etapa 01	Planejamento do Projeto	5%	
	Implantação da Infraestrutura, levantamento dos processos e requisitos, capacitação das equipes de suporte a infra e	15%	

Etapa 02	desenvolvimento, parametrização e customização da versão inicial da solução ERP e planejamento das migrações.		
Etapa 03	Implantação da solução ERP em ambiente de produção, abrangendo parametrizações, customizações, migrações, capacitações, uso de piloto e gestão de mudanças.	60%	
Etapa 04	Operação assistida do software ERP em uso finalístico em ambiente produtivo.	20%	

4.3.1.5.1. Os percentuais indicados na tabela acima deverão ser calculados para cada etapa e deverão levar em consideração o valor total da contratação do Serviço de Implantação da Solução ERP;

4.3.2. O pagamento dos Serviços de Suporte Técnico para os software(s) será realizado em parcelas mensais fixas no mês subsequente a realização dos serviços mediante emissão de Nota Fiscal, considerando o valor global contratado e o período de vigência do contrato.

4.3.3. O pagamento dos serviços técnicos especializados será efetivado no primeiro dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da data de aceite dos serviços prestados, mediante emissão de nota fiscal, a qual está condicionada a conclusão da Ordem Serviço, obedecendo aos critérios estabelecidos nos Ordens de Serviços.

## 5.0 Justificativa da contratação

5.1. Esta Consulta Pública está autorizada pelo SISCOR SUPES 015580/2018 (cópia em anexo).

5.2. A consulta pública tem com objetivo validar junto ao mercado os requisitos para Aquisição de solução Integrada de Hardware e Software ERP (Enterprise Resource Planning), incluindo serviços de implantação, suporte técnico, manutenção e serviços técnicos especializados.

## 6.0 Seleção do fornecedor

6.1. A presente contratação será na modalidade pregão eletrônico em atendimento ao estabelecido no Art. 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016 c/c Lei nº 10.520/2002.

6.1.1. Será considerada ganhadora do processo licitatório a LICITANTE que estiver habilitada e apresentar a proposta com o menor preço global.

### 6.2. Documentação Comercial

6.2.1. A LICITANTE deve explicitar, em sua proposta comercial, o Software Núcleo e os Demais Softwares que compõem a solução ofertada, indicando a quantidade, nome comercial, edição, versão e empresa proprietária do direito autoral.

6.2.2. A LICITANTE deve comprovar possuir autorização para licenciar e/ou sublicenciar, no Brasil, o Software Núcleo e os Demais Softwares que compõem a solução ofertada, objeto desta licitação, através de declaração da empresa detentora do direito autoral ou de sua subsidiária, desde que esta última detenha poderes para tanto, fornecida juntamente a proposta comercial destinada ao SERPRO e com referência explícita a este processo de licitação.

6.2.3. A comprovação de poderes do signatário da declaração deverá ser feita por meio do contrato social ou estatuto social, acompanhado de qualquer outro documento que se faça necessário para determinar tais poderes.

6.2.4. A LICITANTE deverá garantir o pleno funcionamento dos softwares e hardware que compõem a solução durante todo o período de garantia da solução.

6.2.5. Esta declaração é dispensada no caso da LICITANTE ser a empresa detentora dos direitos autorais do software. A LICITANTE deverá apresentar, junto com a proposta comercial, declaração formal de que está ciente, concorda e atende a todas as exigências e itens contidos neste documento.

### 6.3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.3.1. Poderão participar do Pregão sociedades brasileiras ou estrangeiras, de acordo com os termos deste Edital.

6.3.2. Somente poderão participar deste Pregão as pessoas jurídicas que explorem os ramos de atividade compatíveis com o objeto licitado e que atendam às condições exigidas neste Edital e seus Anexos, que estejam cadastrados e habilitados parcialmente nos Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do Inciso I, do Artigo 13 do Decreto nº 5.450/2005, reunidas ou não sob a forma de consórcio.

6.3.3. Não poderão participar do Pregão, direta ou indiretamente, pessoas jurídicas:

- a) Declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal;
- b) Suspensas temporariamente de participar em licitação ou impedidas de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal;
- c) Cujo(s) dirigente(s) ou responsável(is) técnico(s) seja(m) ou tenha(m) sido, nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da publicação do Edital, servidor(es) ocupante(s) de cargo(s) ou emprego(s) nos órgãos ou entidades CONTRATANTES ou responsáveis pelo Pregão, ou agente(s) público(s) impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal;
- d) Em processo de falência, de concordata ou em recuperação judicial ou extrajudicial, ou, ainda, estiverem em processo de liquidação ou dissolução;
- e) Sociedades Coligadas, Controladas, Controladoras ou controle comum de outro LICITANTE, que resulte em mais de uma proposta por parte da referida sociedade e/ou grupo empresarial no Pregão;
- f) Que estejam interditas por crimes ambientais, nos termos do artigo 10, da Lei Federal 9.605/1998; e
- g) Sociedades cooperativas.

6.3.4. A participação no Pregão implica a integral e incondicional aceitação de todos os termos, disposições e condições do Edital, do Contrato e dos seus respectivos Anexos, bem como das demais normas aplicáveis ao Pregão.

6.3.5. Será aceita a participação de empresas em consórcio, de no máximo 2 (duas) empresas.

6.3.6. Será admitida a subcontratação dos seguintes itens:

- a) Serviços de Gestão da Mudança Organizacional, conforme especificações contidas no ANEXO IV - Especificação dos Serviços de Implantação;

b) Serviços de Migração de Dados conforme especificações contidas no ANEXO VII - Visão inicial das migrações e integrações;

6.3.7. A subcontratação deverá se limitar ao valor de máximo de 30% do valor global do Contrato.

6.3.8. As LICITANTES estrangeiros deverão, como condição indispensável de participação neste Pregão, possuir representante residente no Brasil com mandato para representá-los em quaisquer atos relacionados ao presente Pregão, devendo, inclusive, conter poderes para receber citações e responder administrativa e judicialmente pelos atos praticados em nome de tais sociedades, mediante procuração a ser outorgada conforme o modelo constante do Anexo XII – Modelos Previstos no Edital.

6.3.9. A participação de LICITANTES estrangeiros que não funcionem no Brasil está condicionada à apresentação de declaração expressa de que se submetem à legislação brasileira e que renunciam a qualquer reclamação por via diplomática, conforme modelo integrante do Anexo XII – Modelos Previstos no Edital.

6.3.10. Às sociedades estrangeiras aplicam-se todos os termos e condições neste Edital, com as regras nele previstas para tais LICITANTES, conforme o artigo 32, § 4º, da Lei Federal n. 8.666, de 21 de junho de 1993.

6.3.11. Os Atestados de Capacidade Técnica, documentos e certificados internacionais deverão ser registrados pelo notário público do País de origem, certificados pelo Consulado Geral do Brasil no País de origem e acompanhados da respectiva tradução juramentada para a Língua Portuguesa, realizada por tradutor juramentado matriculado em qualquer uma das Juntas Comerciais do Brasil.

#### 6.4. HABILITAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA

6.4.1. Para qualificação Econômico-Financeira: A LICITANTE deverá apresentar os seguintes documentos:

a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, devidamente registrados no registro empresarial ou órgão competente, e, quando aplicável, aprovado por auditor independente registrado na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação dos volumes;

b) Proponentes que tenham sido constituídas no exercício correspondente à abertura do Edital poderão apresentar o balanço de abertura.

c) As empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD) nos termos do art. 2º do Decreto Federal no 6.022/2007, com a utilização da Solução Pública de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em fotocópias autenticadas extraídas do livro digital, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Termo de Autenticação na Junta Comercial, todos emitidos pelo Programa Validador e Autenticador (PVA).

6.4.2. Comprovação de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% do Valor Estimado do Contrato, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, podendo ser atualizado para esta data pelo IGP-DI-FGV;

6.4.3. Comprovação de Índice de Liquidez Geral (ILG) igual ou superior a 1 (um), apurado com os valores constantes do balanço, de acordo com a seguinte fórmula:

$$ILG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

6.4.4. Comprovação de Índice de Liquidez Corrente (ILC) igual ou superior a 1 (um), apurado com os valores constantes do balanço, de acordo com a seguinte fórmula:

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

6.4.5. Comprovação de Índice de endividamento total (IET) menor ou igual a 0,6 (zero vírgula seis), apurado pela seguinte fórmula:

$$IET = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}{\text{Ativo Total}}$$

6.4.6. Certidão Negativa de pedido de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da comarca do Município onde se encontra a Sede da LICITANTE, acompanhada de declaração passada pelo foro de sua Sede, indicando quais os Cartórios ou Ofícios de Registros que controlam a distribuição de falências, concordatas, recuperação judicial ou extrajudicial. Em se tratando de sociedade não empresária ou outra forma de pessoa jurídica, certidão negativa expedida pelo distribuidor judicial das varas cíveis em geral (processo de execução) da comarca do Município onde a LICITANTE está sediada.

6.4.7. O Balanço Patrimonial deverá estar assinado por contador ou técnico registrado no Conselho Regional de Contabilidade em que tiver sede a LICITANTE, com a indicação do número das páginas transcritas no livro diário, e ser registrado nos órgãos competentes.

6.4.8. No caso de sociedade anônima, o balanço deverá estar publicado em órgãos de imprensa, na forma da legislação vigente.

6.4.9. Para empresas do tipo sociedade por cotas de responsabilidade limitada, deve ser apresentado o balanço devidamente acompanhado da cópia do termo de abertura e encerramento do livro em que se acha transcrito, com o registro na Junta Comercial.

6.4.10. Para empresas estrangeiras, deve ser apresentado o balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, com todos os valores convertidos para R\$ (reais) e elaborados de acordo com as normas contábeis aplicáveis no Brasil (BRGAAP), em conformidade com o disposto na Lei Federal n. 6.404/1976 e na Lei Federal n. 11.638/2007, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, acompanhado de certificado de auditores independentes.

#### 6.5. HABILITAÇÃO TÉCNICA

6.5.1. A CONTRATADA comprova Qualificação Técnica, mediante a apresentação de certidão aptidão de fornecimento já realizado anteriormente no Brasil, pertinente e compatível com características, quantidades e prazos dos serviços objeto da presente contratação, por intermédio atestado expedido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, confirmando a prestação serviço e a capacidade técnica de seus profissionais.

6.5.2. Para qualificação técnica: A LICITANTE deverá apresentar os seguintes documentos:

6.5.2.1. Comprovação de aptidão e qualidade do software da Solução ERP ofertado pela LICITANTE para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, através da apresentação de 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por uma organização pública brasileira, comprobatório da operação e do processamento, com sucesso e com tempo de uso de pelo menos 02 (dois) anos, de:

a) Macroprocessos Administração e Finanças, composto dos processos: Gerenciamento Financeiro, Gerenciamento Contábil, Gerenciamento Orçamentário, Gerenciamento de Custos, Gerenciamento de Contas a Pagar, Gerenciamento de Contas a Receber, Gerenciamento das Obrigações Fiscais e Tributárias, Gerenciamento Comercial e Gerenciamento de Cobrança;

b) Macroprocesso Patrimônio e Suprimentos, composto dos processos: Gerenciamento de Capacidade, Gerencial de Aquisição e Contratação, Pedidos de Compra e Recebimentos, Gerenciamento de Contratos, Gerenciamento de Material e Estoque, Manutenção de Ativos, Gerenciamento Patrimonial, Manutenção Predial;

6.5.3. Justificativa: O SERPRO visa implantar uma Solução ERP na SERPRO contemplando os macroprocessos Administração e Finanças, Patrimônio e

Suprimentos com a diretriz de baixa customização, a fim de mitigar riscos (prazo, escopo, evolução, custo), seguindo boas práticas de implantação de ERPs. Sendo assim, é importante que a ferramenta ofertada pela LICITANTE já tenha sido implantada com êxito em um contexto similar ao da CONTRATANTE, visando mitigar riscos de não atendimento das necessidades internas e/ou demandando um alto nível de customização. Portanto, exige-se que a LICITANTE apresente um atestado de que a ferramenta já tenha sido implantada na Administração Pública, dadas as especificidades legais deste setor, garantindo assim a diretriz de customizações mínimas, com as volumetrias descritas acima, que representam até 50% das volumetrias atuais da SERPRO. Adicionalmente, exige-se os 02 macroprocessos de forma simultânea, devido à quantidade de interfaces e integrações entre eles.

6.5.4. Comprovação de aptidão e qualidade do software da Solução ERP ofertado pela LICITANTE para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, através da apresentação de 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por uma organização pública brasileira, comprobatório de que o mesmo já tem uma experiência com integração com, pelo menos, um sistema do Governo Federal, a saber: ComprasNet, SIAFI ou SIEST que esteja em pleno funcionamento.

6.5.5. Justificativa: Considerando que a CONTRATANTE consiste em uma Empresa Pública, a implantação do ERP demandará a integração com diversos sistemas legados e principalmente com sistemas do Governo Federal, tais como ComprasNet, SIAFI ou SIEST. Integrações com sistemas legados e/ou externos implicam maior complexidade na operação / monitoração dos aplicativos em execução no ambiente do ERP, bem como em mais aplicativos desenvolvidos "sob medida". Isto consequentemente implica a gestão de mudança para manutenção e suporte bem como para evolução da ferramenta potencialmente mais complexa à medida que são adicionados mais sistema à solução. Sendo assim, visando mitigar riscos de integração é fundamental que a LICITANTE comprove que a ferramenta ofertada já tenha sido implantada em alguma organização pública e que tenha havido a integração com, pelo menos, um dos sistemas do Governo Federal elencados.

6.5.6. Comprovação de que a LICITANTE é fabricante da Solução ERP ofertado ou subsidiária brasileira do fabricante ou, ainda, que está credenciada pelo fabricante/subsidiária a comercializar licenças bem como prestar serviços de implantação e suporte no Brasil do software ofertado, bem como autorizada a conceder o direito de utilização e modificação do código-fonte da parte personalizada do software ofertado, seja por parametrização, customização ou qualquer outra forma de modificação.

6.5.7. Justificativa: Conforme conhecimento de mercado, existem empresas que atuam como canais de venda e prestação de serviços (implantação e manutenção) para Fabricantes de ferramentas ERP. Sendo assim, é importante que em caso destas serem as LICITANTES, tenham autorização dos Fabricantes para revender e prestar serviços, evitando assim riscos de não-cumprimento das obrigações previstas em contrato principalmente quanto ao fornecimento das licenças de software.

6.5.8. Comprovação de aptidão da LICITANTE em implantação de Solução ERP com as características e quantidades do objeto da licitação através da apresentação de 01 (um) atestado de desempenho, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para desempenho de implantação da Solução ERP ofertada (mesmo fabricante que o software ofertado), com sucesso e com tempo de uso de pelo menos 02 (dois) anos, contemplando:

6.5.8.1. Os seguintes macroprocessos, de forma semelhante à definição desses processos de trabalho constante do ANEXO I - Especificação dos Requisitos Funcionais e ANEXO II - Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

a) Macroprocessos Administração e Finanças, composto dos processos: Gerenciamento Financeiro, Gerenciamento Contábil, Gerenciamento Orçamentário, Gerenciamento de Custos, Gerenciamento de Contas a Pagar, Gerenciamento de Contas a Receber, Gerenciamento das Obrigações Fiscais e Tributárias, Gerenciamento Comercial e Gerenciamento de Cobrança;

b) Macroprocesso Patrimônio e Suprimentos, composto dos processos: Gerenciamento de Capacidade, Gerencial de Aquisição e Contratação, Pedidos de Compra e Recebimentos, Gerenciamento de Contratos, Gerenciamento de Material e Estoques, Manutenção de Ativos, Gerenciamento Patrimonial e Manutenção Predial.

6.5.8.2. As etapas previstas no ANEXO IV - Especificações dos Serviços de Implantação deverão ser contempladas.

6.5.8.3. As volumetrias previstas no ANEXO III - Licenças de Uso da Solução ERP e ANEXO IX - Especificação da Infraestrutura de Hardware e Softwares deverão estar contempladas.

6.5.9. Justificativa: O SERPRO visa implantar um ERP que contemple os macroprocessos de Administração e Finanças e Patrimônio e Suprimentos com a diretriz de baixa customização. Sendo assim, é importante que a LICITANTE tenha experiência prévia em implantação com êxito da ferramenta ofertada, contemplando os 02 macroprocessos, com volumetrias descritas acima (referentes a 50% da volumetria da CONTRATANTE), visando assim mitigar riscos de projeto, como prazo, qualidade e custo. É importante também que a experiência contemple a implantação dos 02 macroprocessos de forma simultânea, sendo muito mais complexo quando comparado com a implantação isolada de um macroprocesso, devido a: (i) Quantidade de interfaces e integrações entre os macroprocessos, e interdependência dentre eles; (ii) Necessidade maior de integrações; (iii) Quantidade de novos processos a serem incorporados pela operação da Empresa; (iv) Alto volume de pessoas impactadas e que demandarão capacitação; (v) Alto volume de informações a serem migradas.

6.5.10. Comprovação de aptidão da LICITANTE em prestação de Serviços de Suporte e Manutenção à Solução ERP com as características e quantidades do objeto da licitação através da apresentação de 01 (um) atestado de desempenho atual ou anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para prestação de Serviços de Suporte e Manutenção à Solução ERP ofertada (mesmo fabricante que o software ofertado) contemplando:

6.5.10.1. Os seguintes macroprocessos, de forma semelhante à definição desses processos de trabalho constante do ANEXO I - Especificação dos Requisitos Funcionais e ANEXO II - Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

a) Macroprocessos Administração e Finanças, composto dos processos: Gerenciamento Financeiro, Gerenciamento Contábil, Gerenciamento Orçamentário, Gerenciamento de Custos, Gerenciamento de Contas a Pagar, Gerenciamento de Contas a Receber, Gerenciamento das Obrigações Fiscais e Tributárias, Gerenciamento Comercial e Gerenciamento de Cobrança;

b) Macroprocesso Patrimônio e Suprimentos, composto dos processos: Gerenciamento de Capacidade, Gerencial de Aquisição e Contratação, Pedidos de Compra e Recebimentos, Gerenciamento de Contratos, Gerenciamento de Material e Estoques, Manutenção de Ativos, Gerenciamento Patrimonial e Manutenção Predial;

6.5.10.2. Suporte ao ERP; Manutenção do ERP; Evolução do ERP; Gestão da Mudança; Transição para os Serviços de Operação.

6.5.10.3. No mínimo 6 meses de prestação de Serviços de Suporte;

6.5.10.4. As volumetrias previstas no ANEXO III - Licenças de Uso da Solução ERP deverão estar contempladas.

6.5.11. Justificativa: Adicionalmente à implantação, estão previstos serviços de suporte e manutenção da ferramenta ERP implantada. Os serviços de suporte e manutenção são críticos nos primeiros meses pós-implantação, de forma a garantir a estabilidade da ferramenta, e ao longo do ciclo de vida desta, de forma a garantir disponibilidade, estabilidade e evoluções / melhorias necessárias. Portanto é importante que a LICITANTE tenha experiência prévia em suporte, manutenção e evolução da ferramenta ofertada, tendo já garantido, por um período mínimo de 12 meses, para os 02 macroprocessos simultaneamente e volumetrias elencadas (que representam até 50% das volumetrias da CONTRATANTE), disponibilidade, estabilidade, tempo de resposta / efetividade de entrega, agilidade e qualidade tanto para suporte e manutenção quanto para evolução da ferramenta. A solução a ser CONTRATADA contemplará não só a simultaneidade dos macroprocessos implantados e suas integrações, como também as integrações que serão desenvolvidas com os sistemas do Governo Federal e com os sistemas legados da CONTRATANTE, acarretando mais aplicativos desenvolvidos "sob medida", gerando execuções em "background", e levando a maior complexidade para operação. A manutenção e suporte de 02 macroprocessos simultâneos implica complexidade distinta de prestar serviço para 01 macroprocesso isoladamente. A gestão de mudança para manutenção e suporte bem como para evolução da ferramenta torna-se potencialmente mais complexa à medida que são adicionados macroprocessos / processos à solução, integrações com sistemas externos e desenvolvimentos realizados "sob encomenda".

6.5.12. Declaração da Fabricante da Solução explicitando as principais funcionalidades, tendências e prazo previsto de evolução tanto da Solução ERP como dos sistemas de apoio ofertados, ou seja, o roadmap planejado até a descontinuidade destas.

6.5.13. Declaração da LICITANTE de que em caso a descontinuidade da Solução ERP ofertado seja anterior a 2030, esta deverá fornecer à CONTRATANTE, sem qualquer ônus, as licenças de uso perpétuo da versão mais atual da Solução ERP da mesma Fabricante da Solução ofertado.



6.5.14. Justificativa: Investimentos em Soluções ERP são consideravelmente altos, sendo seu ROIC - Return on Invested Capital - retorno do capital investido com prazos superiores a 10 anos, tempo este que extrapola o prazo contratual para implantação e manutenção da Solução ERP. A descontinuidade da Solução ERP ofertado impacta na ausência de suporte por parte da Fabricante da Solução, sua não atualização em relação à novas práticas e/ou alterações legais dos processos presentes na ferramenta além da sua defasagem tecnológica, o que demandará da SERPRO esforços e custos adicionais não somente para a manter as funcionalidades atuais, que podem apresentar anomalias e incidentes referentes à arquitetura nativa da ferramenta, mas também para a adaptação da ferramenta às evoluções obrigatórias e legais dos processos e manutenção de parque tecnológico antigo. Além disso ocorre o encarecimento dos serviços de sustentação da Solução ERP, tanto pelos riscos de não haver o suporte da Fabricante como pela redução na oferta de mão de obra especializada para suporte, que tendem a migrar para ferramentas mais atualizadas. Sendo assim, a descontinuidade num prazo anterior a 2030 pode impactar o retorno do investimento do ERP no SERPRO.

6.5.15. Declaração de Aderência da Solução ERP conforme modelo previsto no Anexo XII – Modelos Previstos, acrescida do ANEXO I - Especificação dos Requisitos Funcionais e ANEXO II - Especificação dos Requisitos Não Funcionais devidamente preenchido e assinado com todas as informações previstas, Atendimento, Software e Módulo, Fabricante e Justificativa. O Pregoeiro poderá solicitar a LICITANTE adicionalmente os Anexos I e II devidamente preenchido em formato editável, de forma a facilitar a análise pela Comissão de Licitação.

## 6.6. CONDIÇÕES GERAIS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA

6.6.1. Exceto para os itens 6.5.2.1 e 6.5.4, somente serão aceitos atestados emitidos em favor da empresa LICITANTE em nome de sua matriz e/ou filiais.

6.6.2. Os atestados dos itens 6.5.2.1 e 6.5.4 deverão ser emitidos em nome do Fabricante da Solução ERP ofertado pela LICITANTE.

6.6.3. Não será permitida a apresentação de atestados de empresas do mesmo grupo econômico do LICITANTE. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns, e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem e empresas sujeitas a uma mesma estrutura global, incluindo compartilhamento global de conhecimento, governança e política corporativas.

6.6.4. Os atestados de capacidade técnica devem se referir a experiências que tenham sido executadas pela LICITANTE no Brasil.

6.6.5. Os atestados de capacidade técnica, exceto para os itens 6.5.2.1 e 6.5.4, deverão ser emitidos por pessoas de direito público ou privado, recipientes dos serviços prestados e que tenham sido impactados diretamente pelos serviços da LICITANTE, não sendo aceitos atestados emitidos pela própria LICITANTE. Entende-se por impacto direto a pessoa jurídica que tenha participado do projeto e contribuído nas definições e validações dos resultados do trabalho executado pela LICITANTE.

6.6.6. Somente serão aceitos atestados para pessoas de direito privado de grande porte, ou seja, a sociedade ou conjunto de sociedades sob controle comum que tiver, no exercício social anterior, ativo total superior a R\$ 340.000.000,00 (trezentos e quarenta milhões de reais) ou receita bruta anual superior a R\$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de reais), conforme Lei 11.638 de 2007. Esta necessidade de comprovação não se aplica às pessoas de direito público, exceto no caso de atestados emitidos por prefeituras municipais, em que é exigido que as mesmas possuam, no mínimo, 500.000 (quinhentos mil) habitantes.

6.6.7. Os atestados de capacidade técnica deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Razão social e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, fax);
- b) Descrição do escopo dos serviços prestados pelo LICITANTE, de forma a comprovar as experiências específicas nas zonas de conhecimento acima descritas. Esta descrição deverá conter dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados para comparação com o escopo aqui licitado;
- c) Local e período de realização dos serviços;
- d) Informações quanto à qualidade do trabalho prestado;
- e) Nome, cargo/função da pessoa que assinar o atestado por parte da empresa atestante, preferencialmente com os seus respectivos canais de contato;
- f) Data de emissão do atestado; e
- g) Assinatura do atestante com firma reconhecida.

6.6.8. No caso de formação de consórcio, os atestados e certidões exigidos deverão ser emitidos exclusivamente em nome das empresas que executarão os Serviços de Implantação de Solução ERP e os Serviços de Suporte e Manutenção à Solução ERP.

6.6.9. Caso mais de uma empresa participante do consórcio venha a realizar conjuntamente os serviços citados, os atestados e certidões serão somados para demonstração de capacidade técnica.

6.6.10. As comprovações relacionadas ao fabricante e a declaração de visita técnica poderão ser emitidos em nome de qualquer empresa que constitui o consórcio.

6.6.11. A conformidade dos atestados poderá ser confirmada por meio de diligência, sendo que a sua desconformidade implicará a inabilitação da proposta, sem prejuízo de outras sanções cabíveis em virtude de falsidade das informações prestadas.

6.6.12. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

6.6.13. No caso de consórcio, comprovação do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, com indicação da empresa responsável pelo consórcio e das empresas que serão responsáveis pela prestação dos Serviços de Implantação e Serviços de Suporte e Manutenção:

- a) No caso de formação de consórcio, os atestados e certidões deverão ser emitidos exclusivamente em nome das empresas responsáveis pela execução dos Serviços de Implantação e Serviços de Suporte e Manutenção.
- b) O item 6.5.6 poderá ser emitido por qualquer uma das empresas do consórcio.

6.6.14. Não será permitido o somatório de atestados objetivando atingir a quantidade exigida nos itens 6.5.2.1, 6.5.8 e 6.5.10, tendo em vista que os Serviços de Implantação e Serviços de Suporte e Manutenção deverão ter sido realizados em uma única instituição.

## 6.7. Homologação da Solução

6.7.1. Homologação dos Requisitos Técnicos Funcionais e Não Funcionais

6.7.2. Os requisitos técnicos funcionais e não funcionais da solução serão comprovados por meio de testes de homologação. Os testes serão executados previamente à adjudicação do certame licitatório conforme cronograma abaixo:

Item	Valor Estimado
Início do Teste	até 15 (quinze) dias úteis após a convocação formal do SERPRO

Correção de erro	até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da comunicação do fato
Duração da Homologação	até 20 (vinte) dias úteis, podendo se estender de acordo com as necessidades levantadas pelo SERPRO.
Declaração do vencedor da licitação	até 3 (três) dias úteis, após a conclusão da homologação pelo SERPRO.

6.7.3. A LICITANTE deverá disponibilizar o ambiente para os testes de homologação na Regional Brasília, do SERPRO, sito à SGAN Quadra 601, Módulo G, Brasília-DF.

6.7.4. A execução dos testes de homologação dos requisitos técnicos funcionais e não funcionais constituir-se-á, na prática, numa simulação completa do ambiente operacional, fazendo uso dos acessórios, sistemas eletrônicos e computacionais, aplicando integralmente os procedimentos, tanto para operação normal quanto para o tratamento de exceções.

6.7.4. A LICITANTE deverá providenciar o hardware e o software necessário à execução completa dos testes de homologação dos requisitos funcionais e não funcionais, considerando-se os requisitos descritos no Anexo I – Requisitos Funcionais e Anexo II – Requisitos Não Funcionais.

6.7.5. Para viabilizar o processo de homologação, é de responsabilidade da LICITANTE:

- a) Todos os custos envolvidos na disponibilização do hardware e do software da solução.
- b) Todos os custos envolvidos com deslocamento, hospedagem e alimentação dos técnicos envolvidos no processo de homologação.
- c) A análise da necessidade e a respectiva implantação de componentes adicionais.
- d) Os ajustes e parametrizações necessários do software núcleo e a adequação dos softwares sublicenciados.
- e) Estimar e disponibilizar profissionais necessários para o processo de avaliação técnica, consideradas as especificações, prazos e condições descritas neste documento.
- f) Formalizar a memória das atividades desenvolvidas.

6.7.6. A solução a ser avaliada e o ambiente fornecidos pela LICITANTE devem estar previamente configurados para atendimento de todos os itens de teste, não sendo necessários, portanto, alterações, compilações ou configurações da solução e do ambiente no momento da realização dos testes.

6.7.7. A realização dos serviços para montagem do ambiente poderá ocorrer fora do horário comercial (8h às 18h), inclusive nos finais de semana e feriados, a critério da LICITANTE, desde que previamente acordado entre as partes, sem qualquer ônus adicional para o SERPRO.

6.7.8. Durante toda a fase de montagem do ambiente de homologação, haverá uma equipe do SERPRO destacada para acompanhamento dos trabalhos.

6.7.9. O processo de homologação dividir-se-á em fases, conforme detalhamento constante do ANEXO XI - Orientações para POC.

6.7.10. Os testes de homologação serão realizados passo a passo pelo SERPRO, com a presença da equipe da LICITANTE. O SERPRO emitirá parecer técnico sobre o atendimento aos requisitos previamente definidos.

6.7.11. Durante a realização do teste, a equipe de homologação do SERPRO não se manifestará quanto ao atendimento ou não dos itens em avaliação. A divulgação da avaliação será feita posteriormente, em forma de parecer técnico.

6.7.12. Constatado o não atendimento dos requisitos, a LICITANTE será desclassificada, sendo que todos os recursos de hardware e software disponibilizados pela LICITANTE serão devolvidos.

6.7.13. Constatado que a LICITANTE se habilitou à avaliação técnica com informações inverídicas, este estará sujeito às penalidades previstas na lei 13.303/2016, por perturbação do procedimento licitatório.

6.7.14. Demais especificações, estão detalhadas no ANEXO XI- Orientações para POC.

## 7.0 Justificativa para aceitação de preços

Procedimento Interno.

## 8.0 Gerenciamento contratual

### 8.1. A vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses.

8.2. A consulta pública eletrônica será acompanhada pelos empregados:

8.2.1. Charles Morais Magalhães, telefone (61) 2021-7259, e-mail: charles.magalhaes@SERPRO.gov.br.

8.2.2. Aparecida Pessoa Coutinho, telefone (61) 2021-8708, e-mail: aparecida-pessoa.coutinho@SERPRO.gov.br.

8.2.3. Felipe Artur Paraense de Oliveira Serra, telefone (61) 2021-7235, e-mail: felipe.serra@serpro.gov.br.

## 9.0 Considerações gerais

### Elaboração

Data : 08/06/2018  
APARECIDA PESSOA COUTINHO - 01081071  
SUPES/ESTAD/ESECT

### Aprovação Técnica

Data : 08/06/2018  
PAULO CESAR CALDERA BRANTES - 11014253  
SUPES/ESTAR

**Anexos**

Arquivo: [Anexo I Especificação dos Requisitos Funcionais](#)

Arquivo: [Anexo II Especificação dos Requisitos Não Funcionais](#)

Arquivo: [Anexo III Licenças de Uso da Solução ERP](#)

Arquivo: [Anexo IV Especificação dos Serviços de Implantação](#)

Arquivo: [Anexo V Especificações dos Serviços de Suporte Técnico e Manutenção](#)

Arquivo: [Anexo VI Especificação dos Serviços Técnicos Especializados](#)

Arquivo: [Anexo VII Visão Inicial das Migrações e Integrações](#)

Arquivo: [Anexo VIII Repasse de Conhecimento](#)

Arquivo: [Anexo IX Especificação da Infraestrutura de Hardware e Softwares](#)

Arquivo: [Anexo XI Orientações para POC](#)

Arquivo: [Anexo XII Modelos Previstos](#)

Arquivo: [Anexo XIII Modelo de Proposta Comercial](#)

Arquivo: [Siscor Pedido de Autorização Diretor Consulta Pública ERP](#)

Arquivo: [Siscor Autorização Diretor Consulta Pública ERP](#)