

Projeto Básico SUPSI 00428/2010

Título

Consulta pública para contratação de serviço de manutenção para equipamentos e softwares da solução de identificação, autenticação, captura de dados e imagens de documentos de viagem utilizados no PROMASP.

1.0 Objeto

Consulta pública para contratação de serviço de manutenção para equipamentos e softwares da solução de identificação, autenticação, captura de dados e imagens de documentos de viagem utilizados no PROMASP.

2.0 Especificação do Objeto

2.1 Dos objetos da manutenção

2.1.1 Manutenção para os seguintes equipamentos (hardware):

2.1.1.1 Leitor Fixo - VIISAGE iA-thenticate Fix Reader with Smart Chip Technology equipped with 2D barcode reader.

2.1.1.2 Leitor Móvel - VIISAGE iA-thenticate Mobile Reader with Smart Chip Technology equipped with 2D barcode reader.

2.1.2 Manutenção para os seguintes softwares de:

2.1.2.1 Captura eletrônica - VIISAGE iA-Passport Database

2.1.2.2 Central para tratamento de templates - VIISAGE iA-Traner Sw

2.1.2.3 Visualizador de templates VIISAGE Popup V1.1

2.1.2.4 Desenvolvimento SDK VIISAGE Integrators Development Kit IDK

2.2 Das localidades

2.2.1 Segue no ANEXO I lista com as localidades em que estão instalados os equipamentos e softwares nos quais os serviços deverão ser prestados.

2.3 Conceitos

2.3.1 Manutenção corretiva - Entende-se por manutenção corretiva o diagnóstico de problemas, substituição de componentes ou acessórios em razão de defeito, instalação e configuração de "softwares" necessários ao funcionamento dos equipamentos, bem como atualizações de softwares (updates e upgrades) para bom funcionamento da solução.

2.3.2 Manutenção preventiva - Entende-se por manutenção preventiva aquela destinada a prevenir a ocorrência de defeitos e, também, assegurar as condições normais de uso dos equipamentos e softwares, em acordo com os manuais e normas técnicas, especificadas no Plano de Manutenção Preventiva, que a empresa a ser contratada deverá elaborar e apresentar ao Serpro no início da vigência do contrato.

3.0 Níveis de Serviço

3.1 Manutenção corretiva

3.1.1 Considerando que “tempo de atendimento” é o intervalo de tempo decorrido entre o recebimento da comunicação do Serpro sobre a ocorrência de falha e/ou defeito e o comparecimento in-loco de técnico especializado e habilitado em condições de início imediato de atuação, os requisitos de manutenção a serem atendidos são:

3.1.1.1 Hardware do sistema de captura eletrônica de imagens de documentos de viagem: o tempo de atendimento nos locais discriminados no subitem 2.2 deverá ser, no máximo, de 24 (vinte e quatro) horas e o tempo de solução do problema seja de, no máximo, 8 (oito) horas. A empresa a ser contratada deverá manter reserva técnica sob sua responsabilidade, para utilização nos casos de necessidade de troca de equipamentos; e

3.1.1.2 Software do sistema de captura eletrônica de imagens de documentos de viagem: o tempo de atendimento nos locais discriminados no subitem 2.2 deverá ser, no máximo, de 24 (vinte e quatro) horas e o tempo de solução do problema seja de, no máximo, 8 (oito) horas. No caso de manutenção remota de software, os pontos de acesso à intranet do Departamento da Polícia Federal serão as regionais do Serpro, descritas no ANEXO I.

3.2 Manutenção preventiva

3.2.1 A manutenção preventiva deverá ser dimensionada de forma a:

3.2.1.1 Minimizar a necessidade de ações de manutenção corretiva, aumentando, consequentemente, a disponibilidade dos equipamentos e sistemas, uma vez que o sistema estará em operação 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana.

3.2.1.2 Não comprometer a capacidade diária de trabalho.

3.3 Canais de atendimento

3.3.1 A empresa contratada deverá disponibilizar canais de atendimento através de canal telefônico gratuito 0800 ou de site da internet, 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana.

3.4 Relatórios para acompanhamento do SLA

3.4.1 A empresa contratada deverá ter sistema de controle de falhas ocorridas nos acessórios, dispositivos, equipamentos e softwares objetos da manutenção e suporte técnico, gerando, mensalmente, relatório de acompanhamento do SLA com os seguintes indicadores:

3.4.1.1 Percentual de ocorrências atendidas no nível de serviço.

3.4.1.2 Média do tempo de reparo.

3.4.2 A empresa contratada deverá apresentar e implementar plano de melhoria dos processos preventivos a cada bimestre, procurando aperfeiçoar o atendimento e reduzir falhas.

4.0 Estimativa de Valor

NÃO SE APLICA.

5.0 Justificativa da Contratação

6.0 Justificativa da Dispensa ou Inexigibilidade

7.0 Pesquisa de Mercado

8.0 Acompanhamento da Licitação

8.1 A consulta pública será acompanhada pelo empregado:

8.1.1 Fernando Antônio Marques, matrícula 1200525-8, lotação SUPSI/SIGPS/SIGOP, endereço eletrônico fernando.marques@serpro.gov.br, telefone (61) 2021-8382.

9.0 Considerações Gerais

9.1 Da vigência do contrato

9.1.1 O contrato a ser firmado terá vigência de 01 (um) ano a partir da data de assinatura do mesmo.

9.2 Do pagamento

9.2.1 O pagamento será feito mensalmente, após a prestação do serviço.

9.3 Da participação de consórcios

9.3.1 Será permitida a participação de consórcios de empresas para a prestação dos serviços citados neste projeto, porém será eleita uma única empresa para que tenha representação perante o Serpro.

Elaboração

Data : 26/04/2010
FERNANDA MORAES MORETTI - 21061351
SUPSI/SIGPS/SIGOP

Aprovação Técnica

Data : 26/04/2010
FERNANDO ANTONIO MARQUES - 12005258
SUPSI/SIGPS/SIGOP

10.0 Planilha de Técnica e Preço

Anexos

Arquivo: [ANEXO I - LOCALIDADES PARA ATENDIMENTO](#)