



Consulta Pública Eletrônica para subsidiar solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos na modalidade software como serviço (Software As A Serviços – SaaS)



1.Objeto	2
2.Descrição do Objeto	2
3. Níveis de Serviço e sancionamentos	12
4. Especificação de Valores e Formas de Pagamento	18
5. Seleção do fornecedor	20
6. Gerenciamento Contratual	21
7. Da Resposta a Consulta Pública	24
8. Da Transparência	26

1.Objeto

1.1. Consulta pública para subsidiar a contratação de solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos na modalidade software como serviço (Software As A Serviços – SaaS), com serviço de configuração e implantação da solução e serviços técnicos especializados sob demanda.

2.Descrição do Objeto

2.1. Contratação de solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos na modalidade software como serviço (Software As A Serviços – SaaS), com serviço de configuração e implantação da solução e serviços técnicos especializados sob demanda, conforme tabela a seguir:

Itens	Descrição	Métrica	Quantidade
1	Licença de acesso do tipo Escritório de Projetos	Usuário Concorrente	5
2	Licença de acesso do tipo Gestor de Projetos	Usuário Concorrente	50
3	Licença de acesso do tipo Operação de Projetos / Equipe do Projeto	Usuário Concorrente	100
4	Serviço de configuração e implantação da Solução	Serviços	1
5	Serviços Técnicos Especializados	Hora	1.000

2.1.1. Requisitos Funcionais

2.1.1.1. Implementar a metodologia BSC - Balanced Scorecard;

2.1.1.2. Implementar a metodologia OKR – Objectives and Key Results;

2.1.1.3. Estar aderente ao método PMBOK para gerenciamento de projetos;

2.1.1.4. Prover a criação de Canvas;

2.1.1.5. Prover a criação de análise SWOT;

2.1.1.6. Prover a criação de mapas de riscos;

2.1.1.7. Prover datas automáticas de início e término das tarefas dos projetos;

2.1.1.8. Prover formulários para propostas de projetos;

- 2.1.1.9. Prover a possibilidade de estabelecimento de pesos aos projetos propostos e respectivo raking;
- 2.1.1.10. Prover fluxo de aprovação e rejeição de projetos;
- 2.1.1.11. Prover gráficos de IDC (índice de desempenho de custo) e IDP (índice de desempenho de prazo);
- 2.1.1.12. Prover semáforos sobre os projetos;
- 2.1.1.13. Permitir cadastrar, alterar, excluir e consultar tarefas;
- 2.1.1.14. Prover a visualização das tarefas no formato de Kanban;
- 2.1.1.15. Prover Status Report dos projetos;
- 2.1.1.16. Prover mapa de riscos;
- 2.1.1.17. Prover análise sobre a alocação de recursos dos projetos;
- 2.1.1.18. Permitir Cadastrar, Alterar, Excluir e Consultar projetos;
- 2.1.1.19. Permitir o acompanhamento do Portfólio de projetos;
- 2.1.1.20. Permitir criação e acompanhamento de indicadores de performance, para avaliação de portfólio e dos projetos vinculados;
- 2.1.1.21. Permitir cadastramento de critérios de priorização de projetos através de parametrização;
- 2.1.1.22. Prover visão em gráfico de Gantt do portfólio (projetos e entregáveis);
- 2.1.1.23. Cadastrar Mapas Estratégicos, de acordo com o método BSC, com as informações de missão, visão, perspectivas, temas, objetivos, relações de causa e efeito, indicadores, metas e projetos estratégicos;
- 2.1.1.24. Cadastrar um ou mais projetos/ações estratégicas por objetivo estratégico;
- 2.1.1.25. Desdobrar os projetos estratégicos em níveis ilimitados de atividades com identificação de marcos no projeto e sequenciamento entre atividades;
- 2.1.1.26. Cadastrar e gerenciar planos de ação relacionados a estratégia e projetos, considerando no mínimo: Atividade, Responsável e Prazo de conclusão;
- 2.1.1.27. Monitorar os prazos e custos previstos versus realizado com exibição de gráfico de Gantt;
- 2.1.1.28. Controlar por meio de cronograma o andamento da realização das atividades planejadas;

- 2.1.1.29. Sinalizar o desempenho dos projetos e objetivos estratégicos e de seus indicadores, por semáforo de cores e gráficos;
- 2.1.1.30. Registrar avaliação sobre o desempenho do projeto, do indicador e do objetivo estratégico e das respectivas ações determinadas;
- 2.1.1.31. Exportar relatórios em formatos como PDF, XML, CSV e HTML;
- 2.1.1.32. Gerar:
 - 2.1.1.32.1. Relatório de projetos que possibilite visualizar todos os projetos com o nome do projeto, seu responsável e uma indicação de percentual de execução do projeto em todas as suas fases, podendo ser filtrados por área e/ou responsável;
 - 2.1.1.32.2. Relatório de todas as atividades de projetos e planos de ação em que se poderão visualizar todas as atividades previstas em projetos e planos de ação com a descrição da atividade, seu responsável, prazo previsto e realizado de execução e farol indicando seu status, podendo ser filtradas por área, responsável e/ou farol;
 - 2.1.1.32.3. Relatórios históricos e analíticos dos dados relativos aos indicadores;
 - 2.1.1.32.4. Relatório da evolução dos projetos (nomes dos responsáveis, percentual de execução, tempo, orçamento) apresentando códigos de cores, além de datas de início e término;
- 2.1.1.33. Gerar relatórios com pelo menos as seguintes informações:
 - 2.1.1.33.1. Lista de projetos;
 - 2.1.1.33.2. Lista de projetos críticos (variação, vermelho, amarelo);
 - 2.1.1.33.3. Lista de projetos dentro do prazo;
 - 2.1.1.33.4. Lista de projetos finalizados;
 - 2.1.1.33.5. Lista de projetos em espera;
 - 2.1.1.33.6. Lista de projetos que foram modificados;
 - 2.1.1.33.7. Relatório de status geral;
 - 2.1.1.33.8. Relatório de status dos objetivos;
 - 2.1.1.33.9. Relatório de status de projetos;
 - 2.1.1.33.10. Relatório de status de metas;
 - 2.1.1.33.11. Relatório de status de indicadores;
 - 2.1.1.33.12. Relatório de status de temas;
 - 2.1.1.33.13. Matrizes de alinhamento;

- 2.1.1.34. Acompanhamento dos projetos, programas e portfólios com base na obtenção de resultados planejados;
- 2.1.1.35. Cadastramento, cálculo e controle do caminho crítico dos Projetos;
- 2.1.1.36. Análise qualitativa de riscos;
- 2.1.1.37. Relatórios de desempenho dos Projetos;
- 2.1.1.38. Planejamento e controle de recursos humanos;
- 2.1.1.39. Histograma de recursos;
- 2.1.1.40. Planejamento e controle do fluxo de caixa dos Projetos;
- 2.1.1.41. Resultados financeiros dos Projetos;
- 2.1.1.42. Permitir a edição gráfica da EAP (WBS);
- 2.1.1.43. Portal com informações consolidadas do Portfólio;
- 2.1.1.44. Painel de controle dos Projetos;
- 2.1.1.45. Agrupamento de Projetos em Programas;
- 2.1.1.46. Painel de controle (Dashboard) dos Programas;
- 2.1.1.47. Criação, medição e controle de indicadores do Projeto;
- 2.1.1.48. Repositório de documentos com controle de versões, permissões e workflow;
- 2.1.1.49. Cadastramento e consulta de lições aprendidas;
- 2.1.1.50. Apontamento de horas trabalhadas com relatórios associados;
- 2.1.1.51. Alertas configurados e enviados por e-mail;
- 2.1.1.52. Importação de dados do MS Project e MS Excel;
- 2.1.1.53. Geração automática de relatório de status dos projetos;
- 2.1.1.54. Parametrização de informações no sistema;
- 2.1.1.55. Painel de controle do Escritório de Projetos;
- 2.1.1.56. Definição e reutilização de modelos de Projetos;
- 2.1.1.57. Cadastrar, Alterar, Excluir e Consultar (com registro de informações como nome, tipo, gestor, prioridade, justificativa, objetivo, delimitação do escopo, produto, público-alvo, benefícios esperados/atingidos, fatores críticos de sucesso, restrições, datas previstas e reais de início e/ou término das atividades);
- 2.1.1.58. Listar Projetos, permitindo classificação por meio de nome do projeto, gestor, prioridade, justificativa, objeto, benefícios, restrições, datas previstas;

- 2.1.1.59. Criação, configuração e gerenciamento de formulários, telas e relatórios, com possibilidade de exportação para planilhas eletrônicas formato XLSX e/ou PDF;
- 2.1.1.60. Permitir vinculação entre objetivos e metas estratégicas do PE com os projetos;
- 2.1.1.61. Prover visão em gráfico de Gantt do projeto, estrutura analítica de projeto (EAP/WBS), cronograma, diagrama de rede e caminho crítico;
- 2.1.1.62. Criação, configuração e gerenciamento de workflow pré-definidos e permitir customização para tratamento de projetos;
- 2.1.1.63. Permitir o cadastramento e edição de tarefas de projeto, registrando código, nome, descrição, responsável, prioridade, calendário, duração, dependências entre tarefas (tipo início-início, fim-início, término-início e término-término), atrasos, adiantamentos, restrições, registro de progresso (em horas ou %). A atualização de datas deve ser automatizada (calculada pela ferramenta) ou manual (inserida pelo usuário);
- 2.1.1.64. Permitir gerenciamento de custos previstos e realizados em cada tarefa e os custos incorridos em fases e etapas da EAP/WBS;
- 2.1.1.65. Permitir desdobramento do Projeto em hierarquias de tarefas;
- 2.1.1.66. Prover calendários para controle de utilização dos recursos;
- 2.1.1.67. Prover monitoramento do andamento das tarefas e subtarefas do projeto;
- 2.1.1.68. Permitir envio automático de mensagens, pendências e prazos;
- 2.1.1.69. Permitir exportação de projetos para planilhas Excel ou Open Office;
- 2.1.1.70. Integração com o Login Único;
- 2.1.1.71. Integração com o ERP;
- 2.1.1.72. Integração com o sistema Integra - Gestão Integrada de Processos;
- 2.1.1.73. Integração com o SerproData;
- 2.1.1.74. Permitir fazer Login;
- 2.1.1.75. Permitir fazer Logoff;

2.1.2. Requisitos Não Funcionais

- 2.1.2.1. Possuir módulo de segurança de acesso que englobe toda a gestão de usuários do sistema;

- 2.1.2.2. Permitir a criação de perfis de acesso com atribuição de permissões de acessos diferenciadas para cada perfil. A permissão de acesso deverá identificar os dados e funções a serem acessados;
- 2.1.2.3. Cada usuário deverá ser vinculado a um perfil de usuário, o que definirá o que ele conseguirá alterar e visualizar no software;
- 2.1.2.4. Deverá permitir a configuração de permissão de acesso para grupo de usuários (papéis), e a vinculação do usuário ao grupo. Um usuário pode ser vinculado a um ou mais grupos de usuários;
- 2.1.2.5. As permissões de acesso para os usuários deverão ser realizadas pelo gestor/administrador do sistema;
- 2.1.2.6. A autorização dos usuários à solução deverá ser efetuada mediante autorização em perfis e grupos presentes no software;
- 2.1.2.7. Permitir a configuração de permissões de acesso às informações financeiras para usuários com tal responsabilidade;
- 2.1.2.8. Permitir a inativação de usuários bem como a alteração de suas permissões e papéis;
- 2.1.2.9. Garantir a acessibilidade, de acordo com a proposta de implementação da Cartilha Técnica – Recomendação de Acessibilidade para a Construção e Adaptação de Conteúdos do Governo Brasileiro na Internet, decreto nº 3298/99, lei nº 7853/89;
- 2.1.2.10. Possibilitar backup diário, semanal (4 semanas), mensal (12 meses) e anual (5 anos);
- 2.1.2.11. O sistema deve garantir a integridade dos dados quando da exclusão de registros, protegendo registros referenciados em outras tabelas;
- 2.1.2.12. Garantir que a exclusão dos registros seja feita logicamente, com a inativação do registro e possibilidade de reativação e exclusão física depois da inativação;
- 2.1.2.13. Garantir que a plataforma esteja disponível em língua portuguesa;
- 2.1.2.14. Garantir que a solução seja compatível com navegadores web mais utilizados como Chrome (a partir de 86.1), Firefox (a partir de 52.9.0-3) e Microsoft Edge (a partir de 88.0.705.63);
- 2.1.2.15. Garantir que ao ser tornado inativo, o dado passe a fazer parte da lista de dados inativos para aquela entidade;
- 2.1.2.16. Garantir que dados inativos não sejam exibidos como opções em cadastros;
- 2.1.2.17. Garantir que os dados inativos tenham a opção de reativação e de exclusão física;

- 2.1.2.18. Garantir que para todas as ações positivas a serem feitas, tais como ativar, inserir ou alterar um determinado item na base de dados, o sistema apresente uma mensagem de notificação (ex. mensagem de sucesso ou erro). Para todas as ações negativas a serem feitas, tais como desativar ou excluir um determinado item na base de dados, o sistema deve apresentar uma mensagem de confirmação para que o usuário aceite ou não a efetivação da ação e a mensagem de sucesso ou erro;
- 2.1.2.19. Garantir consulta de itens inativos;
- 2.1.2.20. Garantir que sejam apresentadas as seguintes informações de auditoria na listagem de histórico: Data/Hora da operação; Operação; Funcionalidade atualizada; CPF do operador; Ip da Máquina do operador;
- 2.1.2.21. Garantir que, ao verificar a existência de dados inconsistentes ou inválidos, o sistema retorne para a tela de entrada de dados, destacando quais são esses dados e quais os problemas encontrados, mantendo todos os dados preenchidos;
- 2.1.2.22. Garantir que, se for selecionada a exclusão física de um item inativado, verificar se não existem registros relacionados a ele. Se existirem, o sistema não permitirá a exclusão física com a devida emissão de mensagem da impossibilidade de exclusão;
- 2.1.2.23. Garantir requisitos mínimos de acessibilidade, conforme versão mais atualizada do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG);
- 2.1.2.24. Integrar com a solução de Single Sign On do Serpro (Login Único), que utiliza os protocolos OpenID Connect 1.0 (<https://openid.net/connect/>) e SAML, para realizar a autenticação dos usuários;
- 2.1.2.25. Os campos de e-mail devem ser validados em sua composição;
- 2.1.2.26. Permitir facilidade de parametrização do pacote de idiomas, de forma a permitir a substituição de nomenclaturas para adequação ao contexto do Serpro;
- 2.1.2.27. Possuir camada de serviços (Webservices), aderente ao padrão de mercado, REST, para prover ou obter acesso a informações e serviços, visando a integração ou migração de dados dos serviços legados e outros softwares;
- 2.1.2.28. Os serviços web REST (RESTful Webservices) devem minimamente, possuir os métodos: GET, POST, PUT e DELETE, permitindo assim a leitura, inclusão, alteração e exclusão de todos os atributos de negócio existentes no sistema;

- 2.1.2.29. Os serviços web REST (RESTful Webservices) devem fornecer respostas às requisições HTTP, utilizando os códigos de status das respostas HTTP definido na RFC 7231, do IETF;
- 2.1.2.30. Permitir o acesso por dispositivos móveis de forma responsiva;
- 2.1.2.31. Permitir o agendamento de rotinas identificadas e necessárias a serem executadas off-line em datas/dias e horários pré-definidos;
- 2.1.2.32. Permitir que os campos numéricos sejam validados de forma a não permitirem salvar caracteres não numéricos;
- 2.1.2.33. Permitir que para intervalos de datas, a data final deverá ser maior ou igual à data inicial;
- 2.1.2.34. Permitir que todos os campos do tipo data, valor monetário, CPF e CNPJ sejam validados e possuam máscara para formatação;
- 2.1.2.35. Prever área de visualização das mensagens encaminhadas de forma automática pelo sistema com o destinatário, assunto, se foi entregue com sucesso e data/hora do envio.
- 2.1.2.36. O sistema deve garantir o uso de criptografia SSL/TLS 128 bits (HTTPS), nas páginas autenticadas, com uso de Certificado Digital no servidor, seguindo o padrão ICP-Brasil;
- 2.1.2.37. As comunicações através de e-mail devem se integrar com o servidor SMTP do Serpro, via SSL;
- 2.1.2.38. As datas e os horários em registros dos processos implantados devem utilizar como base as informações do servidor e não as das estações de trabalho dos usuários;
- 2.1.2.39. Garantir que o formato de datas e horários estejam no padrão brasileiro;
- 2.1.2.40. O sistema deve ter capacidade de reaproveitar que as parametrizações efetuadas sejam migradas quando da implantação de novas versões;
- 2.1.2.41. O sistema deve estar aderente às exigências da LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados;
- 2.1.2.42. A solução deve manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, por meio de armazenamento em arquivos (logs) ou em banco de dados;
- 2.1.2.43. A solução deve permitir que o controlador atenda aos direitos dos titulares de dados pessoais previstos no art. 18 da LGPD;
- 2.1.2.44. A solução deve permitir a publicação de Avisos de Privacidade, por meio de arquivo digital ou sítio eletrônico, relativos aos tratamentos de dados pessoais realizados, contendo as informações elencadas no art. 9º, incisos I a VII da LGPD;

2.1.2.45. A solução deve prover controles e possibilitar adoção de medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

2.1.2.46. A solução deve prover funcionalidade que auxilie o controlador dos dados pessoais a atender ao previsto no art. 48, § 1º da LGPD.

2.1.2.47. Permitir tempo de resposta de 5 (cinco) segundos para a realização de funcionalidades transacionais no intervalo de confiança de 90% das requisições.

2.1.2.48. Permitir tempo de resposta de no máximo 20 (vinte) segundos para geração de relatórios gerenciais com intervalo de confiança de 90% das requisições.

2.1.2.49. A CONTRATADA deve fornecer cópia de backup, sempre que solicitado, em até 5 dias corridos.

2.1.2.50. Disponibilizar a interface da aplicação no idioma português do Brasil.

2.1.2.51. Disponibilizar os manuais e a documentação da solução contratada no idioma português do Brasil.

2.1.3. Serviço de configuração e implantação da Solução

2.1.3.1. A CONTRATADA deverá prover os serviços necessários para configuração, implantação e testes da solução, de forma a propiciar seu pleno funcionamento no ambiente do SERPRO, inclusive com o fornecimento das licenças necessárias para tanto.

2.1.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar em até 20 (vinte) dias úteis a partir do início da vigência do contrato, cronograma para realização dos serviços de configuração, implantação e testes da solução.

2.1.3.3. O cronograma apresentado deverá ser aprovado pelo SERPRO, em até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento do cronograma, realizando-se eventuais ajustes que sejam necessários.

2.1.3.4. O prazo total para implantação da solução não poderá ser superior a **90 (noventa) dias corridos**, contados a partir da data de início da vigência do contrato.

2.1.3.5. O SERPRO constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços. Essa equipe será responsável pela avaliação do planejamento e aprovação da implantação.

2.1.3.6. A solução será considerada integralmente implantada quando atender a todos os requisitos descritos neste documento.

2.1.3.7. Os custos e insumos para a implantação da solução são encargos da CONTRATADA.

2.1.4. Serviços Técnicos Especializados

2.1.4.1. Os serviços técnicos especializados devem ser prestados sob demanda, ao longo da vigência do contrato e na forma presencial e devem contemplar, as seguintes atividades:

2.1.4.1.1. Operação assistida inerente a solução;

2.1.4.1.2. Otimização da solução em momento posterior à implantação, inclusive para melhoria de performance da solução;

2.1.4.1.3. Particularização da solução ou apoio na criação de relatórios e painéis de informação;

2.1.4.1.4. Apoio na condução de projetos complexos e no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução;

2.1.4.1.5. Exploração de oportunidades de uso da solução.

2.1.4.2. Os acionamentos para a prestação dos serviços técnicos especializados serão feitos por Ordem de Serviço – OS, a ser entregue à CONTRATADA.

2.1.4.3. A Ordem de Serviço – OS, a ser elaborada pelo SERPRO, deverá detalhar o objetivo, necessidade, escopo, quantidade e a previsão de conclusão da demanda.

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

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

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

2.1.4.6.1. Caso seja necessário aumentar a quantidade de serviço demandado inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço (OS), observados os procedimentos desta Cláusula.

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

2.1.4.8. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão dos serviços prestados em até 20 (vinte) dias após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

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

2.1.5. Do início da prestação dos serviços.

2.1.5.1. O início do pagamento das licenças de acesso a solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos será a partir da data do recebimento definitivo do serviço de configuração e implantação da solução.

2.1.6. Local da Prestação dos Serviços

2.1.6.1. SERPRO SEDE

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

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0001-07

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: 07334743/001-03

3. Níveis de Serviço e sancionamentos

3.1. A solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos deve estar acessível 24 x 7 (24 horas do dia, 7 dias por semana), com disponibilidade mensal mínima de 96% (noventa e seis por cento).

3.1.1. O tempo de parada utilizado para manutenções planejadas não será computado para aferição de disponibilidade, desde que não ultrapasse 2% do tempo em um mês e que haja anuência do SERPRO para realização da parada do sistema. As paradas para manutenção programada deverão ocorrer, preferencialmente, em finais de semana e feriados.

3.1.2. O valor a ser pago será calculado de acordo com as seguintes definições:

3.1.2.1. Em caso de descumprimento da disponibilidade solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos que acarretem a indisponibilidade do serviço, sem que haja justificativa aceita pelo SERPRO, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa no pagamento equivalente a

cada fração percentual de indisponibilidade abaixo do índice estipulado de 96% (noventa e seis por cento) aplicado sobre o valor total mensal do serviço de acesso a solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos, do mês de aferição da disponibilidade, conforme a fórmula de cálculo descrita na tabela abaixo:

Indicador				
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
DSPN	Índice de Disponibilidade da Solução	Percentual de disponibilidade da Solução	$DSPN = 100 - \left(\frac{TII}{TTMM} \right) * 100$ <p>Onde:</p> <p>TII = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução (excluído as paradas programadas)</p> <p>TTMM = Tempo Total de Minutos no Mês</p>	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidade
Pagamento				
ValorTotalMensal = Valor total mensal da solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos sem considerar descontos (glosas).				
Fórmula de Pagamento				
Se DSPN >=96%			ValorTotalMensal	
Se DSPN < 96%			ValorTotalMensal * (100% - (96% - DSPN))	

3.2. A CONTRATADA deve ofertar suporte técnico inerente a sustentação da solução ofertada de forma a garantir o perfeito funcionamento do serviço.

3.2.1. Os serviços de suporte são inerentes aos serviços de SaaS (Software as a Service, em Nuvem).

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

Nível de Criticidade	Descrição do Impacto	Prazo Máximo de Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou solução de contorno	Penalidade sobre o valor mensal do serviço
1 – Crítico	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência do sistema, isto é, os usuários finais não conseguem utilizar ou ter acesso ao produto por falha do mesmo.	2 (duas) horas úteis	8 (oito) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 1% (um por cento) do valor total mensal do serviço de acesso a solução no mês de abertura do chamado, por hora ou fração de hora de atraso.
2 – Alto	Degradação da produção, isto é, alguma função da solução está indisponível ou intermitente para o usuário final.	4 (quatro) horas úteis	12 (doze) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,8% (zero vírgula oito por cento) do valor total mensal do serviço de acesso a solução no mês de abertura do chamado, por hora ou fração de hora de atraso.
3 – Médio	Defeito no produto, isto é, embora ainda	8 (oito) horas úteis	48 (quarenta e oito) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o

	não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.			chamado, ensejará aplicação de multa de 0,6% (zero vírgula seis por cento) do valor total mensal do serviço de acesso a solução no mês de abertura do chamado, por hora ou fração de hora de atraso.
4 – Baixo	Manutenção corretiva com baixo impacto nas rotinas e esclarecimentos de dúvidas.	12 (doze) horas úteis	72 (setenta e duas) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total mensal do serviço de acesso a solução no mês de abertura do chamado, por hora ou fração de hora de atraso.

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

3.2.2.2. Tempo de Solução é o prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma correção definitiva ou solução de contorno para o problema reportado a partir do início do atendimento.

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

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

3.2.3. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.2.3.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

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

3.2.3.3. 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.

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

3.2.4. Atualização Tecnológica

3.2.4.1. A empresa CONTRATADA deverá notificar o SERPRO sempre que houver novas atualizações da solução contratada.

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

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

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

3.2.5. Manutenções da Solução

3.2.5.1. Manutenção Corretiva

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

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

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

3.2.6. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços.

3.2.6.1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do atendimento local, se for o caso, data e hora

de solução ou medida de contorno, e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

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

3.2.6.3. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente Relatório de Disponibilidades do serviço, constando os prazos em minutos e informando o percentual de disponibilidade, conforme regra da cláusula 3.1.2.

3.3. Serviços técnicos especializados

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

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

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

3.3.2. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, esta será descontada em 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

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

3.1.6. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.1.6.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

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

3.1.6.3. Os prazos para atendimento de chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado é aberto, isto é, registrado na CONTRATADA, recebendo dela uma identificação para acompanhamento, controle e histórico.

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

3.1.7. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços.

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

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

3.2. Serviços técnicos especializados

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

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

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

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

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

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

3.2.1.4. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, esta será descontada em 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

4. Especificação de Valores e Formas de Pagamento

4.1. O valor total estimado para a contratação de solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos na modalidade software como serviço (Software As A Serviços – SaaS), com serviço de configuração e implantação da solução e serviços técnicos especializados sob demanda é de R\$ 0,00 (AAA reais), sendo:

4.1.1. O valor total estimado para a contratação das licenças de acesso a solução de gestão estratégica de portfólios, programas e projetos é de R\$ 0,00 (AAA reais), conforme tabela abaixo:

Itens	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Unitário mensal (R\$)	Valor Total por 36 meses (R\$)
1	Licença de acesso do tipo Escritório de Projetos	Usuário Concorrente	5		
2	Licença de acesso do tipo Gestor de Projetos	Usuário Concorrente	50		
3	Licença de acesso do tipo Operação de Projetos / Equipe do Projeto	Usuário Concorrente	100		
Valor Total (R\$)					

4.1.2. O valor total para a contratação do serviço de configuração e implantação da solução é de R\$ 0,00 (AAA reais), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Total (R\$)
4	Serviço de configuração e implantação da Solução	Serviços	1	

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

Item	Descrição	Métrica	Quantidade Total Estimada	Valor Unit (R\$)	Valor Total(R\$)
5	Serviços Técnicos Especializados	hora	1.000		

4.2. Forma e condições de pagamento

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

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

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

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

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

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

4.2.4. O prazo para emissão do recebimento definitivo por parte do SERPRO é de 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura, condicionado à entrega do Relatório de Conclusão dos Serviços pela Contratada e à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo SERPRO.

5. Seleção do fornecedor

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

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

5.1.2. As LICITANTES devem fornecer, com a proposta comercial, documentação técnica com a descrição detalhada da solução ofertada, nome comercial, versão, empresa proprietária do direito autoral e comprovação técnica do atendimento ponto a ponto dos itens 2.1.1. a 2.1.2.51. dos requisitos técnicos.

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

5.2. Da Homologação

5.2.1. Após aceite da documentação da proposta comercial e técnica, a LICITANTE deverá disponibilizar amostra da solução ofertada de acordo com os requisitos solicitados no edital, para execução dos testes de homologação pela equipe técnica do SERPRO, em até 15 (quinze) dias corridos, a partir da solicitação do pregoeiro.

5.2.2. Para a homologação da amostra a LICITANTE deverá disponibilizar todas as condições necessárias para serem realizados os testes que comprovam o atendimento aos requisitos da solução, bem como profissionais técnicos para acompanhar todo o processo e dirimir quaisquer dúvidas acerca da solução ofertada.

5.2.3. A LICITANTE deve disponibilizar o plano de teste da homologação que deve conter a sequência de testes para os requisitos especificados nos itens 2.1.1. a 2.1.2.51, em até 15 (quinze) dias corridos a partir da solicitação do pregoeiro.

5.2.4. Os testes serão realizados, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, por técnicos da LICITANTE que deverão comprovar os requisitos especificados e serão assistidos por equipe técnica do SERPRO.

5.2.4.1. Para os requisitos que requeiram integração com sistemas internos do Serpro ou customização, a LICITANTE deve demonstrar que possui capacidade de atender os requisitos.

5.2.4.2. A equipe do Serpro poderá solicitar ao final dos testes, que determinados requisitos sejam novamente apresentados, respeitando o período total para os testes.

5.2.5. A critério da LICITANTE, as etapas de teste poderão ser acompanhadas por técnicos do FABRICANTE.

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

5.2.7. A etapa de homologação será realizada na localidade de Brasília/DF.

5.2.7.1. A critério do SERPRO, os testes poderão ser realizados de forma remota.

5.2.8. Os testes deverão ser realizados no horário compreendido entre 09:00h e 17:00h, de segunda a sexta-feira, com intervalo para almoço.

5.2.9. Caso se verifique que a plataforma ofertada não atenda aos requisitos solicitados no edital, a LICITANTE será desclassificada.

6. Gerenciamento Contratual

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

6.2. Obrigações da Contratada

6.2.1. Transição Contratual

6.2.1.1. A CONTRATADA deve dispor de meios que proporcionem portabilidade e integridade dos dados de acordo com as necessidades do SERPRO.

6.2.1.2. A CONTRATADA deve apoiar o SERPRO durante o processo de transição contratual, de forma a garantir migração dos dados e de quaisquer outras informações pertinentes.

6.2.1.3. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos antes do encerramento do contrato para entregar ao SERPRO todas as configurações exportadas em arquivos de padrão aberto como XML ou outro formato previamente acordado, todos os dados e informações do SERPRO que estejam armazenados no ambiente provido pela CONTRATADA.

6.2.1.4. A CONTRATADA deve garantir que todas as imagens de servidores virtuais, dados e informações do SERPRO hospedados no ambiente provido pela CONTRATADA serão destruídos, sem possibilidade de recuperação, em até 30 (trinta) dias corridos, após expressa solicitação do SERPRO.

6.2.1.5. A propriedade dos dados e informações gerados pelo SERPRO no ambiente provido pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente do SERPRO.

6.2.2. Repasse de Conhecimento

6.2.2.1. A CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento, inerente à instalação, administração e ao uso da solução, conforme descrito a seguir:

6.2.2.1.1. A CONTRATADA deverá providenciar os repasses de conhecimentos durante a vigência do contrato, sem ônus para o SERPRO, que serão realizados na localidade de Brasília/DF na modalidade remota com carga horária 24h por turma, com 02 (duas) turmas com até 12 empregados cada, considerando:

6.2.2.1.1.1. Sustentação e administração da solução, que deverá abordar, pelo menos, os seguintes tópicos:

6.2.2.1.1.1.1. Configuração da solução;

6.2.2.1.1.1.2. Cadastro de usuários e/ou grupos de usuários;

6.2.2.1.1.1.3. Funcionalidades da solução;

6.2.2.1.1.1.4. Cadastro de conjunto de permissões;

6.2.2.1.1.1.5. Geração de relatórios;

6.2.2.1.2. Para o repasse de conhecimento na modalidade remota, a CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de web conferência Zoom ou outra ferramenta compatível com o ambiente do SERPRO.

6.2.2.1.3. A data de início do repasse de conhecimento será definida pelo SERPRO de acordo com suas necessidades observando o cronograma e requisitos do plano de implantação da solução.

6.2.2.1.3.1. O SERPRO deverá comunicar formalmente à CONTRATADA a data de início do repasse de conhecimento com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.

6.2.2.1.4. A CONTRATADA deverá entregar ao SERPRO em até 30 (trinta) dias corridos após o início da vigência do Contrato, a ementa, no idioma português do Brasil, contendo: Nome do repasse de conhecimento, carga horária, objetivo, pré-requisitos, conteúdo programático, bem como o material do repasse.

6.2.2.1.5. O repasse deverá ser ministrado por profissional(ais) certificado(s) e/ou autorizado(s) pelo fabricante da solução web e mobile de registro e controle de frequência ofertada, com a devida comprovação, constando nome completo e CPF de cada profissional que ministrará.

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

6.2.2.1.7. A CONTRATADA deverá prover toda a logística e todo o material didático necessário à execução do repasse de conhecimento teórico e prático, como manuais e apostilas, entre outros.

6.2.2.1.8. O repasse de conhecimento deverá ser realizado utilizando conteúdo teórico e prático, disponibilizando a solução ofertada, onde estarão disponíveis as mesmas funcionalidades das especificações técnicas.

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

6.2.2.1.10. Após o repasse de conhecimento a CONTRATADA deverá emitir certificado para cada participante, obedecendo ao critério de frequência de 80% (oitenta por cento) para os repasses de conhecimentos com carga horária de 20hs e com carga horária de 40hs.

6.2.2.1.11. O certificado deverá conter as seguintes informações: Nome completo do participante, Nome responsável do repasse de conhecimento, Período de Realização, Carga Horária e Conteúdo Programático.

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

6.2.2.1.13. Ao final do repasse de conhecimento, o SERPRO, por meio de formulário específico fará a avaliação do repasse ministrado, para emissão de termo de aceite, a qual a Contratada deverá obter a média de 70% de conceitos “bom e/ou ótimo”.

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

6.2.2.1.14.1. A CONTRATADA deverá encaminhar ao SERPRO as alterações para análise e aprovação.

6.2.2.1.14.2. Se aprovado, o prazo do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado com a equipe do SERPRO.

7. Da Resposta a Consulta Pública

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

7.1.1. Fabiola Mariz da Fonseca, lotado na DIOPE/SUPEC/ECPAB/ECTPB, e-mail: fabiola.fonseca@serpro.gov.br;

7.1.2. Leandro Dutra e Silva, lotado na DIOPE/SUPEC/ECPAB/ECTPB, e-mail: leandro.silva@serpro.gov.br

7.1.3. Maykel Douglas Sousa Rocha, lotado na DIJUG/SUPOG/OGPCI, e-mail: maykel.rocha@serpro.gov.br

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

7.2.1. Contato

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

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

7.2.2. Identificação da Empresa

7.2.2.1. Nome completo e fantasia.

7.2.2.2. CNPJ.

7.2.2.3. Endereço completo.

7.2.2.4. Site WEB (www).

7.2.3. Solução

7.2.3.1. Nome da solução, objeto desta consulta pública.

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

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

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

7.2.5. Formas e condições de comercialização.

7.2.6. Base de Clientes

7.2.6.1. Quantidade de clientes no Brasil.

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

7.2.7. Experiência e Suporte

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

7.2.7.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?

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

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

7.3. Proposta comercial

7.3.1. A proposta comercial deve conter no mínimo:

7.3.1.1. descrição do objeto, valor unitário e total;

7.3.1.1.1. Valor unitário por licenças, produtos e serviços.

7.3.1.2. Modelo de comercialização Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), e outras formas.

7.3.1.3. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

7.3.1.4. endereço e telefone de contato; e

7.3.1.5. data de emissão.

7.4. Anexo "A" - Planilha de requisitos

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

<https://serprodrive.serpro.gov.br/s/2fmkRnY9W5kJtPJ>

7.4.2. Orientações para preenchimento do anexo A.

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Da Transparência

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

8.2. Para este processo foi observado a política de integridade de acordo com art. 32, inc.

V, da Lei nº 13.303/2016, Programa Corporativo de Integridade do SERPRO - PCINT

(TR-082/2021) e a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações.

8.2.1. Para conhecimento das regras de conduta no relacionamento entre fornecedores e

empregados do SERPRO, acesse a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e

Contratações, disponível no link: [https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-](https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/docume)

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

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