



# Consulta Pública Eletrônica para subsidiar a contratação de serviço de pesquisa em marcos regulatórios



1. Objeto.....	2
2. Descrição do Objeto.....	3
3. Níveis de Serviço e sancionamentos.....	4
4. Seleção do fornecedor.....	7
5. Vigência contratual.....	8
6. Da Resposta a Consulta Pública.....	8
7. Da Transparência.....	10

# 1.Objeto

1.1. Consulta pública para subsidiar a contratação de serviço de pesquisa e remessa de marcos regulatórios, por meio de processamento eletrônico do Diário Oficial da União, sem dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento ao Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO em Brasília.

## 2.Descrição do Objeto

2.1 Consulta pública para subsidiar a contratação de serviço de pesquisa de marcos regulatórios, conforme especificações a seguir:

2.1.1. A empresa especializada participante da consulta pública deverá verificar diariamente a existência de publicações de marcos regulatórios afetos ao SERPRO;

2.1.1.1. Para efeito desta consulta pública, consideram-se marcos regulatórios: leis, decretos, instruções normativas, portarias e resoluções, dentre outros atos normativos, consoante ao previsto em publicações oficiais realizadas na seção 1 do Diário Oficial da União - D.O.U;

2.1.2. Deve realizar a pesquisa por múltiplas palavras-chave, simultaneamente;

2.1.2.1. Será de responsabilidade do SERPRO o envio e a atualização de listagem especificando as palavras-chave que deverão subsidiar a pesquisa pela empresa participante da consulta pública;

2.1.3. Deve permitir a inserção, edição ou remoção de palavras-chave a qualquer tempo, sem quaisquer ônus ao Serpro;

2.1.4. Deve realizar análise prévia da pertinência e/ou aplicabilidade do conteúdo dos marcos regulatórios encontrados antes do envio para análise pelo Serpro;

2.1.5. A empresa participante da consulta pública deve disponibilizar os marcos regulatórios afetos ao Serpro por mensagem eletrônica, com documentos anexos em formato *Portable Document Format* - PDF, e/ou ainda a partir de acesso web ao portal da empresa participante da consulta pública;

2.1.5.1. Para disponibilização de marcos regulatórios no portal da empresa participante da consulta pública, deverá ser fornecido ao SERPRO login e senha para acesso ao ambiente;

2.1.6. Deverão ser disponibilizados os marcos regulatórios afetos ao Serpro em até 2 dias corridos da data de publicação no Diário Oficial da União - D.O.U, em horário comercial;

2.1.7. Caso, em determinado dia, não ocorra qualquer publicação afeta ao SERPRO, tal informação deverá compor um relatório diário, a ser encaminhado ao SERPRO via mensagem eletrônica informando a respeito da não ocorrência naquela data.

2.1.8. Na ocorrência de quaisquer imprevistos que impeçam a disponibilização ou envio de publicações do dia, a empresa especializada deverá disponibilizá-las de outra forma, fazendo-as chegar ao SERPRO, sem que haja prejuízo à prestação dos serviços.

2.1.9. Deverá ser designado representante da empresa participante da consulta pública para fornecer suporte, esclarecer dúvidas, enviar informações solicitadas e conduzir todas as tratativas do SERPRO acerca de questões atinentes à condução da avaliação do serviço.

2.1.10. Todas as comunicações ocorridas entre a empresa participante da consulta pública e o SERPRO deverão necessariamente ser formalizadas por meio de envio de correio eletrônico ao endereço [conformidade-institucional@serpro.gov.br](mailto:conformidade-institucional@serpro.gov.br).

## 2.2. Da entrega, do prazo de entrega e do recebimento definitivo

2.2.1. O prazo de início da prestação dos serviços se dará a partir da data de início da vigência do contrato.

2.2.2. Caso os serviços sejam diferentes das especificações serão considerados não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos.

## 2.3. Local de entrega e prestação do suporte técnico

### 2.3.1. SERPRO SEDE

Endereço: SGAN Quadra 601 Módulo "V" - Brasília/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0001-07

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: 07334743/001-03

# 3. Níveis de Serviço e sancionamentos

3.1. O suporte técnico deve ser disponibilizado durante todo período da vigência contratual, a partir do 1º dia útil da data do recebimento definitivo dos serviços de implantação da solução.

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

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

3.1.3. O suporte técnico compreende a perfeita execução do serviço, de forma que a solução seja operada seguindo os requisitos definidos neste documento e os procedimentos de melhores práticas da solução ofertada.

3.1.4. O suporte técnico compreende, ainda, o esclarecimento de dúvidas dos empregados do SERPRO, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos serviços contratados.

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

Nível de Criticidade	Descrição do Impacto	Prazo Máximo de Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou solução de contorno	Penalidade sobre o valor mensal do serviço
1 – Crítico	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência do sistema, isto é, os usuários finais não conseguem utilizar ou ter acesso ao produto por falha do mesmo.	2 (duas) horas úteis	8 (oito) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 200,00 (duzentos reais), por hora ou fração de hora de atraso.
2 – Alto	Degradação da produção, isto é, alguma função da solução está indisponível ou intermitente para o usuário final.	4 (quatro) horas úteis	12 (doze) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 150,00 (cem e cinquenta reais), por hora ou fração de hora de atraso.
3 – Médio	Defeito no produto, isto é,	8 (oito) horas úteis	48 (quarenta e oito) horas úteis	O não atendimento dentro do prazo

	embora ainda não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.			estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 100,00 (cem reais), por hora ou fração de hora de atraso.
4 – Baixo	Manutenção corretiva com baixo impacto nas rotinas e esclarecimentos de dúvidas.	12 (doze) horas úteis	72 (setenta e duas) dias úteis	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor R\$ 50,00 (cinquenta reais), por hora ou fração de hora de atraso.

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

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

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

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

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

3.1.6.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

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

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

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

### **3.1.7. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços.**

3.1.7.1. 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.

## **4. Seleção do fornecedor**

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

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

4.1.2. As LICITANTES deverão fornecer, com a proposta comercial, documentação técnica com a descrição detalhada do serviço ofertado e comprovação técnica do atendimento item a item dos requisitos técnicos.

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

### **4.2. Homologação da solução**

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

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

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

4.2.4. Os testes serão realizados pela equipe de conformidade institucional do SERPRO.

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

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

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

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

## 5. Da Resposta a Consulta Pública

5.1. As empresas interessadas devem responder à Consulta Pública, por meio do endereço eletrônico: [conformidade-institucional@serpro.gov.br](mailto:conformidade-institucional@serpro.gov.br)

5.1.1.1. No campo assunto, descrever “Consulta pública: ferramenta de pesquisa de marcos regulatórios”.

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

### 5.2.1. Contato

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

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

### 5.2.2. Identificação da Empresa

5.2.2.1. Nome completo e fantasia.

5.2.2.2. CNPJ.

5.2.2.3. Endereço completo.



5.2.2.4. Site WEB (www).

### **5.2.3. Solução**

5.2.3.1. Nome da solução, objeto desta consulta pública.

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

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

**5.2.4. Forma de licenciamento (licenças perpetuas, subscrição, e outras formas).**

**5.2.5. Formas e condições de comercialização.**

### **5.2.6. Base de Clientes**

5.2.6.1. Quantidade de clientes no Brasil.

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

### **5.2.7. Experiência e Suporte**

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

5.2.7.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?

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

**5.2.8. Informar as formas de repasse de conhecimento, resumos das grades e carga horária para a internalização da solução, observando a administração do software.**

## **5.3. Estudo de preços**

5.3.1. Enviar estudo de preços com as opções de licenciamento/garantia/suporte, devendo conter no mínimo:

5.3.1.1. descrição do objeto, valor unitário e total;

5.3.1.1.1. Valor unitário por licenças, produtos e serviços.

5.3.1.2. Modelo de comercialização por licenças perpetuas, subscrições, e outras formas.

5.3.1.3. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

5.3.1.4. endereço e telefone de contato; e

5.3.1.5. data de emissão.

## **5.4. Anexo "A" - Planilha de requisitos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4.2.4. 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.

## 6. Da Transparência

6.1. 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>

6.2. 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.

6.2.1. 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-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos/Cartilha\\_paq\\_verso\\_final\\_diagramada.pdf](https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos/Cartilha_paq_verso_final_diagramada.pdf)

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