

**SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS
CONSULTA PÚBLICA 01060/2023**

1. OBJETO

1.1. Consulta pública para subsidiar a contratação de Software de Gerenciamento de Armazenamento de Dados para os Centros de Dados do **SERPRO**, com serviço de instalação, configuração e implantação e serviço de consultoria sob demanda.

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. Item 1 – Software de Gerenciamento de Armazenamento de Dados

2.1.1. Requisitos funcionais:

2.1.1.1. Funcionalidade completa de gerenciamento de armazenamento de dados, contemplando armazenamento de blocos, objeto e NAS, independente de fabricante;

2.1.1.2. Dashboard completo para que o administrador tenha visualização total do ambiente;

2.1.1.3. Prover, no mínimo, visão tabular e em gráficos;

2.1.1.4. Funcionalidade de coleta de dados de recursos da Rede SAN;

2.1.1.4.1. Total de Portas de cada equipamento (chassis) por tipo (por exemplo: FC, GigE);

2.1.1.4.2. Total de Portas FC por status online x offline.

2.1.1.5. Funcionalidade completa de geração de relatórios;

2.1.1.5.1. Geração automática de relatório;

2.1.1.5.2. Exportar relatórios em formato CSV (Comma-separated values);

2.1.1.5.3. Relatórios que possibilitem visualizar todos os dispositivos da rede SAN;

2.1.1.5.4. Relatórios históricos ou analíticos dos dados relativos aos indicadores;

2.1.1.5.5. Relatório da evolução do crescimento vegetativo.

2.1.1.6. Total de armazenamento por equipamento e tipo (Bloco/Objetos) com capacidade alocada x capacidade livre;

2.1.1.6.1. Prover análise sobre a alocação de recursos dos dispositivos.

2.1.1.7. Permitir cadastrar, alterar, excluir e consultar dispositivos;

2.1.1.8. Permitir criação e acompanhamento de indicadores de performance;

2.1.1.9. Total de armazenamento por servidores e conjunto de servidores;

2.1.1.10. O tempo de retenção para os dados históricos deverá ser de no mínimo 6 meses;

2.1.1.11. Criação, medição e controle de indicadores;

2.1.1.12. Alertas configurados e enviados por e-mail;

2.1.1.13. Parametrização de informações no sistema;

2.1.1.14. Todos os dados coletados pelo software devem ser armazenados apenas em ambientes de propriedade do **SERPRO**, não sendo permitido o armazenamento em ambiente do Fornecedor.

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.

2.1.2.2.1. 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.

2.1.2.4.1. 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 ao software deverá ser efetuada mediante autorização em perfis e grupos presentes no software;

2.1.2.7. Permitir a inativação de usuários bem como a alteração de suas permissões e papéis;

2.1.2.8. 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;

2.1.2.9. Possibilitar backup do banco de dados de forma que a solução possa ser restaurada em seu último estado em caso de desastre;

2.1.2.10. O sistema deve garantir a integridade dos dados quando da exclusão de registros ou tabelas;

2.1.2.11. Garantir que o software 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);

2.1.2.12. Garantir que sejam apresentadas, no mínimo, as seguintes informações de auditoria na listagem de histórico: Data/Hora da operação; Operação; Funcionalidade atualizada; Login Usuário;

2.1.2.13. 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;

2.1.2.14. Possuir camada de serviços (Webservices), aderente ao padrão de mercado, REST, para obter acesso a informações, a integração ou migração de dados;

2.1.2.15. As comunicações através de e-mail devem se integrar com o servidor SMTP do **SERPRO**, via SSL;

2.1.2.16. O sistema deve estar aderente às exigências da LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados;

2.1.2.17. O software deve manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, por meio de armazenamento em arquivos (logs) ou em banco de dados.

2.1.3. Fatores de Compatibilidade:

2.1.3.1. Manter compatibilidade com os seguintes ambientes de software:

2.1.3.1.1. Cloudfian Hyperstore;

2.1.3.2. Manter compatibilidade com os seguintes ambientes de hardware:

2.1.3.2.1. Director Fibre Channel EMC Connectrix ED-DCX8510-4 OEM Brocade;

2.1.3.2.2. Director Fibre Channel HDS OEM Brocade X6-8;

2.1.3.2.3. Director Fibre Channel Dell EMC Connectrix ED-DCX6-4 OEM Brocade;

2.1.3.2.4. Switch Fibre Channel EMC Connectrix DC6510-B OEM Brocade;

2.1.3.2.5. Switch Fibre Channel HDS OEM Brocade G620;

2.1.3.2.6. Subsistemas de Discos IBM TotalStorage DS8950F;

2.1.3.2.7. Subsistemas de Discos Huawei Oceanstor 6800F v5;

2.1.3.2.8. Subsistemas de Discos Huawei Oceanstor 5600 v5;

2.1.3.2.9. Subsistemas de Discos Huawei Dorado v3 e superior;

2.1.3.2.10. Subsistemas de Discos Huawei OceanStor Dorado 5000 V6;

2.1.3.2.11. Subsistemas de Discos Huawei OceanStor Dorado 8000 v6;

2.1.3.2.12. IBM SAN Volume Controller - Machine Type 2147SV1 e superior;

2.1.3.2.13. Virtualizador de Discos HDS VSP G900;

2.1.3.2.14. Virtualizador de Discos HDS VSP 5500;

2.1.3.2.15. Dell ECS Appliance Hardware Gen3 EX300;

2.1.3.2.16. Dell ECS Appliance Hardware Gen3 EX500.

2.2. Item 2 – Serviço de Instalação, Configuração e Implantação

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

2.2.2. 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 do software.

2.2.3. O cronograma apresentado deverá ser aprovado pelo **SERPRO**, em até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento do cronograma, realizados e eventuais ajustes que sejam necessários.

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

2.2.5. O **SERPRO** constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços.

2.2.5.1. Essa equipe será responsável pela avaliação do planejamento e aprovação da implantação.

2.2.6. O software será considerado integralmente implantado quando atender a todos os requisitos descritos neste documento.

2.2.7. Os custos e insumos para a implantação do software são encargos da **CONTRATADA**.

2.2.7.1. Será disponibilizado pelo **SERPRO** máquina virtual limitada à seguinte configuração: 2 (duas) máquinas de 64 GB (sessenta e quatro gigabytes) de memória e 16 (dezesesseis) vCPUs.

2.2.7.2. Caso seja necessário o fornecimento de servidores, estes deverão possuir configuração igual ou superior ao mínimo recomendado pelo fabricante do(s) software(s) de gerenciamento.

2.2.7.2.1. Os servidores, quando existirem, deverão ser acompanhados de acessórios que permitam a instalação em RACK padrão 19 (dezenove) polegadas.

2.3. Item 3 – Serviço de Consultoria

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

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

2.3.2.1. Apoiar na customização de dashboards, relatórios, alertas e coletas de dados da ferramenta.

2.3.2.2. Orientar quanto à integração com APIs de ferramentas de gerenciamento e monitoração de terceiros, entre outras tecnologias.

2.3.2.3. Orientar quanto à implementação de novas plataformas e/ou novas versões das plataformas existentes.

2.3.3. Os acionamentos para a prestação do serviço de Consultoria serão feitos por Ordem de Serviço – OS, a ser entregue à **CONTRATADA**.

2.3.3.1. A Ordem de Serviço – OS, a ser elaborada pelo **SERPRO**, deverá detalhar a demanda, escopo, o período de execução, a estimativa de horas a ser utilizada e a previsão de conclusão da demanda.

2.3.3.2. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço – OS.

2.3.3.3. 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.

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

2.3.4. O **SERPRO**, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços constantes na Ordem de Serviço – OS, devidamente entregue e homologada.

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

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

2.3.7. A **CONTRATADA** é responsável pela prestação dos Serviços caracterizados na Ordem de Serviço – OS, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.3.8. Não serão incluídos na Ordem de Serviço (OS), nem computados para efeito de remuneração, esforço da **CONTRATADA** para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos, elaboração da ordem de serviço e acompanhamento gerencial de chamados.

2.3.9. A **CONTRATADA** deverá apresentar Relatório de Atividades dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

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

2.4. Deverão ser entregues com o software contratado:

2.4.1. Relação detalhada do(s) componente(s) entregues, em que constem: modelos, características, configurações, versões do(s) software(s) licenciado(s), etc.;

2.4.2. Os instaladores do(s) software(s) licenciado(s) e suas respectivas licenças;

2.4.3. A documentação técnica, composta por manuais de instalação, configuração e operação, em formato digital.

2.4.3.1. A documentação deverá ser disponibilizada em português do Brasil ou em inglês.

2.5. Dos prazos e locais de entrega das licenças do Software de Gerenciamento de Armazenamento de Dados (Item 1) e da prestação dos serviços de Instalação, Configuração e Implantação (Item 2) e serviço de Consultoria (Item 3):

2.5.1. As licenças deverão ser entregues nas localidades abaixo, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a partir do início da vigência do Contrato:

2.5.1.1. REGIONAL BRASÍLIA/DF:

2.5.1.1.1. ENDEREÇO: SGAN AV. L2 NORTE, QUADRA 601 MÓDULO “G” - BRASÍLIA/DF - CEP: 70836-900

2.5.1.1.2. CNPJ: 33.683.111/0002-80

2.5.1.1.3. INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

2.5.1.1.4. INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

2.5.1.2. REGIONAL SÃO PAULO/SP:

2.5.1.2.1. ENDEREÇO: RUA OLÍVIA GUEDES PENTEADO, Nº 941, CAPELA DO SOCORRO - SÃO PAULO/SP - CEP: 04766-900

2.5.1.2.2. CNPJ: 33.683.111/0009-56

2.5.1.2.3. INSCRIÇÃO ESTADUAL: 111.445.700.110

2.5.1.2.4. INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 8.242.433-0

2.6. Do Recebimento Definitivo:

2.6.1. O Recebimento Definitivo somente será emitido após a **CONTRATADA** comprovar por meio de documentação do fabricante dos softwares ou o **SERPRO** possa confirmar no site do fabricante:

2.6.1.1. Autenticidade das licenças;

2.6.1.2. Aderência dos softwares aos requisitos da contratação;

2.6.1.3. Confirmação dos quantitativos das licenças.

2.6.2. O Recebimento Definitivo também está condicionado a comprovação que as licenças estão instaladas e ativadas.

3. NÍVEIS DE SERVIÇO E SANCIONAMENTOS

3.1. Para o Item 1 – Software de Gerenciamento de Armazenamento de Dados:

3.1.1. Suporte técnico aos softwares contratados, durante o período de vigência contratual, a partir do recebimento definitivo:

3.1.1.1. Possuir suporte técnico remoto para os softwares contratados, 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 3 e 4, que deverão ser atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução Definitiva ou Solução de contorno	Observação	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado ou clientes impactados.	Remoto/On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 5 (cinco) horas após o início do atendimento.	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado no seguinte formato: - Atendimento Remoto: Duração de até 2 (duas) horas a contar do início do atendimento; - Atendimento On-site: Início a qualquer momento do período estipulado para atendimento remoto ou em até 1 (uma) hora após o término do prazo do atendimento remoto;	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	Remoto/On-site	No máximo 1 (uma) hora após	No máximo 7 (sete) horas após o início do atendimento.	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução Definitiva ou Solução de contorno	Observação	Penalidades
	degradação severa de desempenho.		abertura do chamado.		chamado no seguinte formato: - Atendimento Remoto: Duração de até 4 (quatro) horas a contar do início do atendimento; - Atendimento On-site: Início a qualquer momento do período estipulado para atendimento remoto ou em até 1 (uma) hora após o término do prazo do atendimento remoto;	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.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto/On-site	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado.	No máximo 30 (trinta) horas após o início do atendimento.	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado no seguinte formato: - Atendimento Remoto: Duração de até 12 (doze) horas a contar do início do atendimento; - Atendimento On-site: Início a qualquer momento do período estipulado para atendimento remoto ou em até 1 (uma) hora após o término do prazo do atendimento remoto;	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.
	Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial atualização de softwares e firmwares.	Remoto/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.	
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remoto/On-site	No máximo 6 (seis) horas após a abertura do chamado.	No máximo 45 (quarenta e cinco) 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.

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

3.1.1.4. 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.

3.1.1.5. 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.

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

3.1.1.7. 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.

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

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

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

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

3.1.2. Canais de atendimento:

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

3.1.3. Correrá por conta exclusiva da **CONTRATADA** a responsabilidade pelo deslocamento do seu técnico ao local da prestação dos serviços, assim como de todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes.

3.1.4. Monitoramento do atendimento dos chamados:

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

3.1.4.2. O fechamento do chamado poderá se dar, quer pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação integral da solução, incluindo seu plugin.

3.1.4.3. A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da **CONTRATADA**, vir a ser incorporada em futuras versões do software.

3.1.4.4. Antes do fechamento de cada chamado, a **CONTRATADA** consultará o **SERPRO** para validar o fechamento do chamado.

3.1.4.5. Um chamado fechado, sem anuência do **SERPRO** ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

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

3.1.5. Entrega mensal de relatórios:

3.1.5.1. Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, deverá ser entregue um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no mês imediatamente anterior, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, período de referência, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do **SERPRO** pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do início de atendimento local, se for o caso, data e hora de encerramento ou contorno e descrição da resolução adotada;

3.1.5.2. O atraso na entrega dos relatórios ensejará em aplicação de multa à **CONTRATADA**, no valor de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia útil de atraso;

3.1.5.3. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.1.6. Atualização Tecnológica:

3.1.6.1. A empresa **CONTRATADA** deverá notificar o **SERPRO** sempre que houver novas atualizações da solução **CONTRATADA**.

3.1.6.2. 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.

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

3.1.6.4. 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. Para o Item 2 – Serviço de Instalação, Configuração e Implantação:

3.2.1. O atraso na entrega do serviço de Instalação, Configuração e Implantação, conforme prazo estabelecido neste instrumento, por responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, ensejará aplicação de multa de 2,5% (dois e meio por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços.

3.3. Para os Item 3 – Serviço de Consultoria:

3.3.1. O atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na OS, por responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, ensejará aplicação de multa de 2,5% (dois e meio por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados na OS.

3.3.2. A qualidade dos serviços prestados por meio de OS será avaliada pela comprovação do cumprimento da execução dos serviços com os requisitos estabelecidos.

4. ESPECIFICAÇÃO DE VALORES E FORMAS DE PAGAMENTO

4.1. Para o Item 1 – Software de Gerenciamento de Armazenamento de Dados

4.1.1. O pagamento será efetuado mensalmente no 1º (primeiro) dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo das subscrições indicadas nos respectivos documentos fiscais entregues no protocolo geral do **SERPRO** ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo gestor do contrato.

4.1.1.1. 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.

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

4.1.1.3. 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.

4.1.2. Recebimento definitivo:

4.1.2.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais e de documento que comprove o registro das subscrições em nome do **SERPRO**.

4.2. Para o Item 2 – Serviço de Instalação, Configuração e Implantação

4.2.1. O pagamento será efetuado em parcela única, no 1º (primeiro) dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo do serviço de instalação, configuração e implantação nos respectivos documentos fiscais entregues no protocolo geral do **SERPRO** ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo gestor do contrato.

4.2.2. Recebimento definitivo:

4.2.2.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data de entrega dos documentos fiscais e do relatório de conclusão do serviço de instalação, configuração e implantação.

4.3. Para o Item 3 – Serviço de Consultoria:

4.3.1. O pagamento da Ordem de Serviço (OS) será efetuado em parcela única no 1º (primeiro) dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços

indicados nos respectivos documentos fiscais entregues no Protocolo Geral do **SERPRO** ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

4.3.2. Recebimento definitivo:

4.3.2.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais, condicionado à entrega do Relatório de Atividades pela **CONTRATADA** e à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo **SERPRO**.

5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

5.1. Da resposta a Consulta Pública:

5.1.1. As empresas interessadas devem responder à Consulta Pública, por meio dos endereços eletrônicos: andreia-tereza.souza@serpro.gov.br, emilia.hamamoto@serpro.gov.br e ubirajara.maltez@serpro.gov.br

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

5.1.2.1. Contato:

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

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

5.1.2.2. Identificação da Empresa:

5.1.2.2.1. Nome completo e fantasia.

5.1.2.2.2. CNPJ.

5.1.2.2.3. Endereço completo.

5.1.2.2.4. Site WEB (www).

5.1.2.3. Software:

5.1.2.3.1. Nome do software, objeto desta consulta pública.

5.1.2.3.2. Site WEB do fabricante do software (www).

5.1.2.3.3. Descrição detalhada do software e seus componentes (documentos, datasheet, etc.).

5.1.2.4. Forma de licenciamento.

5.1.2.5. Formas e condições de comercialização.

5.1.2.5.1. Subscrição ou aquisição da licença? Outras formas de comercialização?

5.1.2.6. Base de Clientes:

5.1.2.6.1. Quantidade de clientes no Brasil.

5.1.2.6.2. Nomes dos entes públicos que já utilizaram este software.

5.1.2.7. Experiência e Suporte:

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

5.1.2.7.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?

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

5.1.2.8. Formatos de exportação de dados:

5.1.2.8.1. Além do formato CSV, quais os outros formatos para exportação dos dados?

5.1.2.9. Compatibilidade:

5.1.2.9.1. Além da lista de compatibilidade apresentada nesse instrumento, quais outros equipamentos são gerenciados (exemplo: fitotecas e appliances).

5.1.2.9.2. Referente ao processo de homologação:

5.1.2.9.2.1. A empresa possui ambiente para a realização de homologação remota?

5.1.2.10. Anexo "A" - Planilha de requisitos:

5.1.2.10.1. A planilha de requisitos editável, a ser preenchida, está disponível em anexo.

5.1.2.10.2. Orientações para preenchimento do anexo A:

5.1.2.10.2.1. Para cada item que haja questionamento / sugestão, deverá ser utilizada a coluna "Comentário" para apresentar as considerações, sempre justificando-as.

5.2. Da transparência:

5.2.1. 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>.

5.2.2. 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.

5.2.3. 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/view.

5.2.4. Ressalta-se que o **SERPRO** não concede ou autoriza nenhum tipo de registro de oportunidade em seus processos de contratação.

6. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. A contratação será realizada na Modalidade de Pregão Eletrônico conforme disposto no Art. 32, inciso IV, da Lei nº13.303/2016.

6.2. As empresas estrangeiras que cumpram os postulados da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, poderão participar dos procedimentos de licitação, dispensa, inexigibilidade e nos contratos administrativos.

6.2.1. Será permitida a participação de empresa estrangeira, caso o Acordo de Nível de Serviço e todos os requisitos solicitados no edital, sejam cumpridos.

6.3. Será considerada vencedora do processo licitatório a empresa que apresentar proposta com o menor preço por grupo.

6.4. A **LICITANTE** deverá apresentar:

6.4.1. Proposta comercial detalhando part number, versão, empresa fabricante do software, quantitativo e valores individualizados do objeto proposto.

6.4.2. Atestado de Capacidade Técnica de acordo com Cláusula editalícia padrão do **SERPRO**.

6.4.3. Documentação técnica do fabricante dos produtos comprovando o atendimento a todos requisitos.

6.4.4. Tabela contendo a relação, item a item, de cada documento comprobatório, indicando, inclusive, em que página no documento está relacionado o atendimento de cada item técnico da especificação.

6.5. Da homologação:

6.5.1. Ao **LICITANTE** classificado em primeiro lugar o **SERPRO** exigirá homologação, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas nas Especificações do objeto deste Termo de Referência, mediante instalação “on-site” do software objeto deste instrumento;

6.5.2. A homologação será realizada na Regional São Paulo – SP: RUA OLÍVIA GUEDES PENTEADO, No 941, BAIRRO CAPELA DO SOCORRO – SÃO PAULO/SP – CEP: 04.766-001;

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

6.5.3. Caso a tecnologia esteja internalizada no ambiente produtivo, o **SERPRO** poderá descartar a necessidade de homologação citada no caput;

6.5.4. A verificação de conformidade às características estabelecidas neste Termo de Referência e realização de testes e/ou cenários passará por todos os itens da especificação;

6.5.5. A homologação será analisada pelo **SERPRO** com o objetivo de aferir a adequação da solução ofertada às Especificações Básicas do item 2 deste instrumento;

6.5.6. O **SERPRO** poderá rejeitar a homologação, independentemente da informação contida na proposta, caso os testes de homologação no software não sejam capazes de cumprir às especificações exigidas;

6.5.7. A entrega e instalação das licenças necessárias à homologação deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias contados a partir da solicitação formal do **SERPRO**;

6.5.8. Após a entrega e a devida instalação, a **LICITANTE** terá até 10 (dez) dias úteis para comprovar o funcionamento e atendimento à especificação técnica;

6.5.9. No caso de não atendimento de algum item deste termo de referência, a **LICITANTE** terá um único prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularizar e comprovar o funcionamento;

6.5.10. A homologação do software ofertado deverá ocorrer sem custo para o **SERPRO**;

6.5.11. A **LICITANTE** que for reprovada na homologação não terá direito a qualquer indenização;

6.5.12. Será emitido um relatório descrevendo os testes realizados e contendo a aprovação ou não da homologação.

6.6. Do reajuste de valores:

6.6.1. O contrato oriundo deste processo licitatório poderá ter seus valores reajustados decorrido o período de 12 meses de sua vigência, sendo aplicado sobre os mesmos, em cada período de apuração, o índice que reflita a Média da Variação Acumulada (IMVA) com dedução de um fator de produtividade ou vantajosidade da contratação (K), fixado em 10% (dez por cento).

6.6.1.1. Os índices que compõe o IMVA são:

6.6.1.1.1. Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM, da Fundação Getúlio Vargas);

6.6.1.1.2. Índice Nacional de Preços ao Consumidor-Amplo (IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística);

6.6.1.1.3. Índice de Preços ao Consumidor (IPC/FIPE, da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas, da Universidade de São Paulo).

6.6.2. O cálculo do IMVA deverá considerar a média aritmética das variações percentuais dos 3 (três) índices descritos acima, no período de 12 (doze) meses, iniciando no segundo mês anterior ao início da vigência do contrato, independente do dia.

6.6.2.1. O reajuste a ser aplicado corresponderá ao produto da média dos índices por 0,90.

6.6.3. Para fins de apuração da média da variação acumulada e da totalização individual de cada índice da composição, serão utilizadas até 3 (três) casas decimais, desprezando-se, sem qualquer arredondamento, as que se seguirem.

6.6.4. A não disponibilização de qualquer dos 3 (três) índices relacionados ensejará a apuração do IMVA, utilizando-se somente dos índices remanescentes, até que sua substituição ocorra por outro de mesma relevância no mercado, recompondo-se mesmo limite.

6.6.5. Os reajustes serão efetivados por apostilamento ou aditivo contratual, com efeitos financeiros desde a data de sua solicitação pela **CONTRATADA**, sem retroatividade, devendo o mesmo ser formalmente solicitada ao gestor do contrato.

6.6.5.1. Deverá ser observada a anualidade do contrato na apuração dos índices, entre duas solicitações de reajuste.

6.6.6. Os reajustes não interferem no direito de qualquer das partes solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, com recomeço da contagem do interstício de 12 (doze) meses entre os reajustes, em conformidade ao disposto no art. 81 da Lei 13.303/16, devendo ser apresentadas as justificativas pertinentes e comprovações necessárias.

7. JUSTIFICATIVA PARA ACEITAÇÃO DE PREÇOS

7.1. Não se aplica.

8. GERENCIAMENTO CONTRATUAL

8.1. O prazo de vigência do presente contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de ____/____/____, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses.

8.2. O **SERPRO** poderá rescindir este Contrato, sem qualquer ônus, mediante aviso prévio por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

8.3. Obrigações da **CONTRATADA**:

8.3.1. Fica garantido pela **CONTRATADA** a atualização do produto de modo acompanhar evolução de software da plataforma onde estará inserida, conforme item de compatibilidades.

8.3.2. Transição contratual:

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

8.3.2.2. 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.

8.3.2.3. 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**.

8.3.2.4. 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**.

8.3.2.5. 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**.

8.3.3. Repasse de conhecimento:

8.3.3.1. A **CONTRATADA** deverá realizar repasse de conhecimento, sem ônus adicional para o **SERPRO**, inerente a instalar, configurar, parametrizar e usar, conforme descrito a seguir:

8.3.3.1.1. A atividade de repasse de conhecimento deve ser executada de forma teórica e prática e trata-se da transferência de conhecimento da **CONTRATADA** para as equipes do **SERPRO** que efetuarão a administração, operação e uso do produto/solução ofertado.

8.3.3.1.2. Consiste, ainda, no repasse de conhecimento de configurações e parametrizações básicas e avançadas que garantam o pleno funcionamento e operação do ambiente, bem como, a recuperação do mesmo em casos de queda de desempenho, falhas operacionais ou inoperância parcial ou total do produto.

8.3.3.1.3. Também consiste na demonstração de atividades que proporcionem o aprendizado de implementações de novas funcionalidades e ou depuração e análise de incidentes e problemas no produto/solução **CONTRATADA**, seja para retorno à operação ou novas implementações.

8.3.3.1.4. Deverá ser realizado durante a vigência do contrato, em 2 (duas) turmas, sendo uma no período matutino e outra, no vespertino.

8.3.3.1.5. Deverá ter carga horária mínima de 40 (quarenta) horas por turma.

8.3.3.1.6. Deverá ser realizado para até 6 (seis) empregados por turma.

8.3.3.1.7. O repasse de conhecimento será realizado de forma remota.

8.3.3.1.7.1. A **CONTRATADA** poderá utilizar ferramenta MS Teams ou outra plataforma compatível com as do **SERPRO**.

8.3.3.1.7.2. Deverá ser garantido o acesso ao ambiente de laboratório a todos participantes.

8.3.3.1.8. A **CONTRATADA** deverá prover toda a logística e todo o material didático necessário à execução do repasse de conhecimento teórico e prático, ou seja, infraestrutura adequada, equipamentos, manuais e apostilas.

8.3.3.1.9. A data de início para a realização do repasse de conhecimento será definida pelo **SERPRO** de acordo com suas necessidades.

8.3.3.1.9.1. O **SERPRO** deverá comunicar a data de início formalmente à **CONTRATADA** com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

8.3.3.1.10. O repasse deverá ser ministrado por profissional(ais) certificado(s) e/ou autorizado(s) pelo fabricante do software com a devida comprovação, constando nome completo, CPF, e-mail e telefone de cada profissional que ministrará o repasse de conhecimento.

8.3.3.1.10.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 15 (quinze) 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 de conhecimento.

8.3.3.1.11. Deverá ser entregue ao **SERPRO**, em até 30 (trinta) dias após o início da vigência do contrato, a ementa no idioma em português do Brasil contendo: nome, objetivo, pré-requisitos, conteúdo programático e carga horária, bem como o material do repasse de conhecimento.

8.3.3.1.11.1. A ementa será avaliada pelo Gestor Técnico do Contrato e o repasse de conhecimento só será realizado após a sua aprovação, devendo constar os seguintes itens:

8.3.3.1.11.2. Instalação e configuração do software de gerenciamento;

8.3.3.1.11.2.1. Teoria: 2 horas e Prática: 5 horas;

8.3.3.1.11.3. Tarefas administrativas básicas do software de gerenciamento;

8.3.3.1.11.3.1. Teoria: 2 horas e Prática: 5 horas;

8.3.3.1.11.4. Tarefas para solução de problemas utilizando o software de gerenciamento;

8.3.3.1.11.4.1. Teoria: 3 horas e Prática: 10 horas;

8.3.3.1.11.5. Tarefas relacionadas para análise de performance;

8.3.3.1.11.5.1. Teoria: 3 horas e Prática: 10 horas;

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

8.3.3.1.13. Ao final de cada repasse de conhecimento, o **SERPRO** fará uma avaliação de reação na qual a **CONTRATADA** deverá obter no mínimo 70% (setenta por cento) de conceitos “bom” e/ou “ótimo”.

8.3.3.1.13.1. Caso não atinja o conceito mencionado, o **SERPRO** encaminhará um relatório à **CONTRATADA** informando o que deverá ser adequado para a realização de um novo repasse de conhecimento.

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

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

8.3.3.1.13.3. Após cada repasse de conhecimento, a **CONTRATADA** deverá emitir certificado para cada participante, obedecendo ao critério de frequência de 80% (oitenta por cento).

8.3.3.1.13.3.1. O certificado deverá conter as seguintes informações: Nome completo do participante, Nome do repasse de conhecimento (este deverá ser igual ao que consta na ementa), Período de Realização, Carga Horária e assinatura.

8.3.3.1.13.3.2. O(s) Certificado(s) e a lista de presença de cada turma deverá(ão) ser encaminhado(s), em arquivo digital, ao responsável pela Área de Educação do **SERPRO**.

8.3.3.1.14. Ao final do repasse de conhecimento, se a **CONTRATADA** atendeu todos os requisitos, o responsável pela Área de Educação do **SERPRO** emitirá a Declaração de Aceite de Repasse de Conhecimento.