



**Consulta Pública Eletrônica para validar  
especificação e identificar modelo de  
negócio e licenciamento, visando subsidiar  
a contratação de Solução de Suporte  
Remoto**

## Sumário

<b>1.0 Objeto.....</b>	<b>2</b>
<b>2.0 Especificação do Objeto.....</b>	<b>2</b>
<b>3.0 Níveis de Serviço.....</b>	<b>5</b>
<b>4.0 Repasse de Conhecimento.....</b>	<b>7</b>
<b>5.0 Informações Importantes.....</b>	<b>8</b>
<b>6.0 Considerações Finais.....</b>	<b>8</b>

## 1.0 Objeto

1.1 Consulta Pública Eletrônica para validar especificação e identificar modelo de negócio e licenciamento, visando subsidiar a contratação de Solução de Suporte Remoto, em *appliance* físico ou virtual, a ser instalada em ambiente *on-premises*, incluindo serviços de manutenção, atualização e suporte técnico.

## 2.0 Especificação do Objeto

### 2.1 Características Gerais da Solução

2.1.1 A solução deve ser toda implementada em modo *on-premise*.

2.1.2 A solução de *appliance* deve operar na configuração de alta disponibilidade, podendo ser em localidades geograficamente distribuídas.

2.1.3 As sessões de suporte devem ser mediadas sempre pelo *appliance* e nunca ponto a ponto.

2.1.4 Permitir suporte remoto sem exigir a necessidade de instalação prévia de agente nos equipamentos do cliente da rede.

2.1.5 Todo o tráfego de rede gerado entre o suporte técnico e o usuário deve ser criptografado, desde o início até a finalização da sessão.

2.1.6 Permitir que toda a comunicação do *appliance* e o usuário seja realizada exclusivamente por intermédio da porta 443.

2.1.7 Possibilitar e habilitar que o suporte remoto seja realizado somente com a autorização do usuário para início da sessão.

2.1.8 Possibilitar e habilitar o suporte remoto sem a presença do usuário no início, durante e ao término da sessão.

2.1.9 Permitir que todas as sessões de suporte sejam gravadas.

2.1.10 A solução deve ser disponibilizada com opção de uso na língua portuguesa.

2.1.11 Possuir serviços de manutenção, atualização e suporte técnico durante a vigência do contrato.

2.1.12 Implementar controle de licenças contabilizado por *login* (do técnico), independente da quantidade de sessões realizadas simultaneamente.

### 2.2 Console de Atendimento

2.2.1 Permitir elevar privilégios do cliente no momento da sessão para execução de tarefas administrativas, sem perder a conexão.

2.2.2 Permitir iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado (somente visualização) ou controle remoto completo.

2.2.3 Permitir transferência de arquivos em uma sessão por meio de interface “arrastar e soltar”.

2.2.4 Permitir chat (tela de atendimento interativa) entre o atendente e o usuário.

2.2.5 Permitir que cada atendente trabalhe em múltiplas sessões simultaneamente, independentemente da plataforma dos clientes atendidos.

2.2.6 Permitir que as sessões sejam possíveis entre as diferentes plataformas solicitadas.

2.2.7 As consoles de atendimento, utilizadas pelos atendentes, devem suportar as plataformas Windows (10 e superior) e Linux (Ubuntu 22.04 e superior).

2.2.8 Suportar duplo fator de autenticação - *one-time password* (TOTP).

2.2.9 Possuir ferramentas de anotação para auxiliar na orientação dos clientes em tarefas complexas.

2.2.10 Permitir que um usuário privilegiado abra uma interface de linha de comando virtual (*Shell* de comando remoto) em um computador remoto, possibilitando a execução de comandos no computador remoto.

2.2.11 Permitir que um usuário privilegiado acesse o registro do *windows* remotamente sem exigir compartilhamento de tela.

2.2.12 Disponibilizar console de representante de acesso em modo *Web*, permitindo que os usuários de suporte executem atividades de acesso remoto por intermédio do console baseado em Web.

2.2.13 Permitir a inversão da tela com o usuário, podendo passar o controle para o usuário.

2.2.14 Permitir a configuração da porta de comunicação da console de atendimento.

### **2.3 Características do Suporte ao Usuário**

2.3.1 Possibilidade de iniciar uma sessão com chave de sessão ou escolhendo uma categoria (perfil de atendimento) no qual será automaticamente direcionado para uma equipe específica.

2.3.2 Suporte multiplataforma para Windows (7 e superior), Windows Server (2003 e superior), Mac (iOS 10.9 e superior), Linux (Distros Ubuntu 18.04 e superior), CentOS (6 e superior) e Red Hat (6 e superior).

2.3.3 Suporte a dispositivos móveis *android* e iOS.

2.3.4 Compatibilidade com os navegadores Firefox (102 e superiores), Chrome (114 e superiores), Edge (114 e superiores) e Safari (15 e superiores).

2.3.5 Permitir ao usuário ver ou baixar uma cópia do chat depois de terminada à sessão.

2.3.6 Permitir visualização da imagem das sessões que foram gravadas.

### **2.4 Suporte aos Atendimentos de Rede**

2.4.1 A solução deve suportar uma solução de *proxy* para suporte a equipamentos em redes confinadas.

2.4.2 Possibilidade de iniciar a sessão por meio da console, informando IP ou *hostname* do equipamento.

2.4.3 Permitir iniciar sessão “SSH” ou “telnet” para ambientes sem interfaces gráficas.

2.4.4 Permitir iniciar sessão no nível de BIOS para equipamentos com tecnologia “intel vPro” ou similar.

2.4.5 Permitir ligar máquina que esteja desligada para equipamentos com tecnologia “intel vPro” ou similar.

2.4.6 Possibilitar ao usuário cliente iniciar uma sessão de suporte remoto por solicitação via *Microsoft Teams*.

### **2.5 Integrações e Soluções da Aplicação**

2.5.1 Permitir criar filas de atendimento categorizadas.

2.5.2 Permitir criação de equipes de atendimento, onde deve ser possível estabelecer perfis de líder de equipe, além dos atendentes que participarão da equipe.

2.5.3 Permitir aos líderes de equipe monitorar as atividades da equipe técnica.

2.5.4 Permitir que o atendente participe de mais de uma equipe de atendimento.

2.5.5 Permitir distribuir automaticamente os atendimentos para técnicos de acordo com a carga de trabalho.

2.5.6 A solução deve permitir a integração com *Login Único* do SERPRO, com autenticação por meio de Federação “SSO” (Single Sign-On), compatível com ao menos um dos seguintes protocolos, em ordem de prioridade:

2.5.6.1 *OpenID Connect* 1.0 com implementação de *Authorization Code Flow*. Caso a Solução necessite utilizar cliente público, deverá ser implementada a extensão “*Proof Key for Code Exchange*” (PKCE); e

2.5.6.2 SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do *payload* SAML.

2.5.7 Suportar no mínimo API para as seguintes atividades:

2.5.7.1 Criação de sessões de atendimento para filas previamente configuradas;

2.5.7.2 Informações de consumo de licenças; e

2.5.7.3 Informações de atendentes “logados”.

2.5.8 Permitir customização do portal de acesso do usuário.

2.5.9 Permitir acesso não assistido a grupo de servidores pré-configurado para grupos de atendimentos específicos.

## **2.6 Gestão e Segurança da Solução**

2.6.1 Permitir a criação de políticas para grupos de usuários para controlar acessos e permissões.

2.6.2 Armazenar, em *log* do sistema, informações das sessões (no mínimo: nome e máquina do usuário e do atendente, chat, transferências de arquivos, informações do sistema, vídeo do atendimento, duração da sessão).

2.6.3 O vídeo do atendimento deve demonstrar qual parte (atendente ou usuário) estava no controle do teclado e do mouse durante a sessão.

2.6.4 Possibilitar que as conversas via chat sejam armazenadas para fins de auditoria.

2.6.5 Armazenar informações detalhadas das sessões de suporte contendo, no mínimo:

2.6.5.1 Informações do usuário: *login* do usuário, IP (em casos de conexão por NAT informar IP Privado e Público), *hostname* e sistema operacional da estação utilizada;

2.6.5.2 Informações do atendente: *login* do atendente, IP, *hostname* e sistema operacional da estação utilizada; e

2.6.5.3 Outras informações da sessão: solicitações de elevação de privilégios e data e horário de início e fim do atendimento.

2.6.6 A solução deverá prover funcionalidade de geração de relatórios, auditoria e configuração das equipes de suporte, atendentes e permissões a partir de uma console de administração.

2.6.7 Possibilitar a exportação dos *logs* administrativos do *appliance* para uma base de dados externa via *syslog*.

2.6.8 Possibilitar a exportação das informações geradas pelas sessões de suporte da solução com as seguintes características:

2.6.8.1 Vídeos das sessões em formato mp4;

2.6.8.2 Informações textuais da sessão (chat e demais informações da sessão) para uma base *sql*; e

2.6.8.3 Identificador para relacionar vídeos e informações textuais exportadas sem a necessidade do acesso à solução.

2.6.9 Possibilitar integração nativa que permita autenticação e autorização dos representantes por meio de diretórios LDAP, inclusive *Active Directory*, *RADIUS* e *Kerberos*.

2.6.10 Possibilitar a integração de grupos do LDAP com perfis de acesso para os atendentes na solução.

2.6.11 Utilizar criptografia TLS 1.2, ou superior, na comunicação do atendente e do cliente com o *appliance*.

2.6.12 Restringir acesso a console do *appliance* para IPs específicos ou *ranges*.

2.6.13 A solução não deve requerer conexão via VPN para iniciar uma sessão de atendimento.

2.6.14 Permitir definir as portas distintas de tráfego de comunicação da solução para console de atendimento e suporte a usuário.

2.6.15 Permitir criação de diferentes perfis de acesso aos atendentes, com diversos níveis de acessos e permissões durante uma sessão de suporte remoto.

2.6.16 Compatibilidade com certificados emitidos pela ICP-Brasil.

2.6.17 Permitir o armazenamento de informações sobre o uso das licenças do *software*.

2.6.18 Permitir acesso por meio de *firewall* e ambientes de DMZ.

2.6.19 Suportar o protocolo IPv6.

2.6.20 Disponibilizar a funcionalidade de geração de relatórios no mínimo para:

2.6.20.1 Propósitos de segurança e auditoria com detalhamento de acesso a registro, terminal de comandos, elevação de privilégios e demais itens suportados na console de atendimento, identificação de quem estava no controle do teclado e mouse;

2.6.20.2 Detalhes das sessões de suporte e atendimento via chat; e

2.6.20.3 Detalhes de uso das licenças do *software*.

2.6.21 Criação de ACL para liberar ou bloquear o acesso a console de suporte por faixas de redes.

### **3.0 Níveis de Serviço**

3.1 Possuir suporte técnico remoto e *on-site* assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, o atendimento ao chamado deve ser prestado no horário das 07h às 19h (horário de Brasília), de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

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

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução Definitiva ou de Contorno
1 - Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizado pela existência de ambiente paralisado.	Remoto/On-site	No máximo 4 (quatro) horas úteis a partir da abertura do chamado.	No máximo 12 (doze) horas úteis a partir do início do atendimento.
2 - Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Remoto/On-site	No máximo 6 (seis) horas úteis a partir da abertura do chamado.	No máximo 18 (dezoito) horas úteis a partir do início do atendimento.
3 - Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou aqueles problemas que se apresentam de forma intermitente, incluindo os casos em que haja a necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância, no caso de <i>appliance</i> físico.	Remoto/On-site	No máximo 12 (doze) horas úteis a partir da abertura do chamado.	No máximo 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir do início do atendimento.
	Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial ou remoto para desativação e posterior ativação da solução, em virtude da realização de atividade programada.	Remoto/On-site	Conforme agendamento	Conforme agendamento
4 - Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas relacionadas ao uso da solução.	Remoto	No máximo 24 (vinte e quatro) horas úteis a partir da abertura do chamado.	No máximo 72 (setenta e duas) horas úteis a partir do início do atendimento.

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

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

3.2.2.1 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.

3.2.2.2 Se a CONTRATADA não apresentar a previsão de solução, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, será penalizada com base nos critérios determinados na severidade em que o chamado foi aberto.

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

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

3.2.2.5 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.

3.2.2.6 Quando da necessidade de acompanhamento de atividades de instalação e/ou uso dos softwares, a CONTRATADA será acionada pelo SERPRO para atividades de orientações, diagnósticos de problemas e ajuda na interpretação de *traces*, *dumps* e *logs*.

3.2.2.7 A CONTRATADA deverá prover todas as correções e atualizações da solução, sem ônus adicional para o SERPRO.

### **3.3 Canais de Atendimento**

3.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar canais para abertura dos chamados, por meio de telefone 0800 e portal na internet.

3.3.1.1 O telefone 0800 deverá permitir o recebimento de ligações de telefones fixo e celular.

### **3.4 Relatórios Mensais de Serviços**

3.4.1 A CONTRATADA deverá entregar mensalmente um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período com no mínimo as informações: número do acionamento, descrição da ocorrência, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento local, data e hora da solução definitiva ou de contorno e descrição da solução adotada.

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

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

## **4.0 Repasse de Conhecimento**

4.1 O repasse de conhecimento deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ser dentro de uma carga horária suficiente para capacitar de forma adequada o número mínimo de pessoas necessárias tanto à utilização quanto à administração do sistema.

4.2 Os repasses de conhecimento para administração do sistema deverão ser realizados à parte dos treinamentos para utilização da ferramenta.

4.3 A CONTRATADA deverá configurar ambiente de treinamento, com as mesmas configurações do ambiente de produção, para a realização das capacitações.

4.4 Todas as despesas relativas à execução dos repasses de conhecimento serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, incluindo os gastos com instrutores, seu deslocamento e hospedagem, o fornecimento do material didático em língua portuguesa e manual do sistema.



4.5 O cronograma dos repasses de conhecimento deverá ser definido conjuntamente com o SERPRO, de forma a atender às conveniências de datas e horários deste.

4.6 Os repasses conhecimentos deverão ser realizados nas dependências do SERPRO ou remotamente, mediante negociação com o SERPRO.

## **5.0 Informações Importantes**

5.1. Consulta pública com fulcro no Art. 31, da Lei nº 9.784/1999, objetivando esclarecimentos sobre produtos, processos, soluções e tecnologias junto ao mercado.

5.2 A consulta pública eletrônica permanecerá aberta pelo período de 08 (oito) dias úteis, contados a partir da data de sua publicação, podendo ser prorrogada a critério do SERPRO.

5.3 Faz parte deste processo de consulta pública, além do presente documento (CP\_Suporte\_Remoto-Serpro.pdf), o anexo abaixo elencado.

5.3.1 "Anexo A-Especificacoes\_e\_Questionario-CP\_Suporte\_Remoto.pdf".

5.4 As empresas interessadas em participar deste processo deverão responder à Consulta Pública, por meio do endereço eletrônico "lista-cp-suporte-remoto@serpro.gov.br", com o título "Solução Suporte Remoto - Consulta nº <número da consulta pública>", anexando o documento listado no item 5.3.1, devidamente preenchido.

5.4.1 O documento listado no item 5.3.1 foi disponibilizado, também, nas versões MS Office (docx) e *Open Document* (odt), bastando o preenchimento do documento em apenas uma das versões.

5.5 Caso reste dúvidas acerca do preenchimento do documento listado no item 5.3.1, os participantes poderão enviar mensagem, por meio do endereço eletrônico "lista-cp-suporte-remoto@serpro.gov.br", com o título "Solução Suporte Remoto - Consulta nº <número da consulta pública>".

## **6.0 Considerações Finais**

6.1 O futuro processo de contratação deverá prever uma etapa de homologação da solução, conforme padrões estabelecidos pelo SERPRO.

6.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de manutenção, atualização e suporte técnico para a solução ofertada.

6.2.1 Entende-se por manutenção os procedimentos destinados à eliminação de danos ou problemas identificados na solução, de maneira a retorná-la à sua plena condição de funcionamento e desempenho.

6.2.2 Entende-se por atualização os procedimentos destinados a manter a solução ativa, corrigindo problemas de desempenho por meio da aplicação de novas versões e releases.

6.2.3 Entende-se por suporte técnico os serviços de suporte garantindo ao SERPRO o funcionamento e o desempenho normal da solução, conforme especificações técnicas constantes da fabricante.

6.3 A solução deverá ser instalada nas dependências do SERPRO em Brasília.

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

6.5 Para este processo foi observado a política de integridade de acordo com art. 32, inc. V, da Lei nº 13.303/2016, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO - PCINT (TR - 138/2022) e a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações.

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

6.7 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/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>.