

Projeto Básico SUPES 01226/2018

Título

Consulta Pública para Contratação de serviços de Acesso, Busca, Reserva, Emissão e Gestão de Passagens Aéreas com serviços de técnico especializados.

1ª Versão

Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda

Número DOD	Título da Demanda	Número do Item	Nome do Objeto	Descrição
2018-00019	INSTRUMENTO CONTRATUAL SEM ÔNUS E CONSULTA PÚBLICA	2	CONSULTA PÚBLICA	

1.0 Objeto

1.1. Consulta pública para Contratação de serviços de tecnologia, para permitir a integração do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) com as companhias aéreas, acrescidos de assinatura básica e de serviços técnicos especializados.

2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1. A prestação de serviços com fornecimento mediante a assinatura básica inicial, com manutenção técnica, de serviços de acesso, Busca (pesquisa) de Trechos e preços, reserva de tarifas, Assentos e Bagagens, emissão, cancelamento de reserva ou bilhete, reembolso, remarcação, consulta à situação do bilhete e gestão de passagens aéreas, realizados trecho a trecho ou ida e volta (*round trip*), para um ou mais passageiros, de bilhetes nacionais ou no exterior, por meio do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP).

2.1.1. Entende-se por Assinatura Básica Inicial os serviços compostos por todos os requisitos básicos de negócios e tecnológicos para disponibilizar, Configurar e Parametrizar o serviço de Gestão de Passagens Aéreas e disponibilização dos ambientes de testes, homologação e produção.

2.1.2. Entende-se por Manutenção Técnica, os serviços referentes a todas as atualizações de bibliotecas, dicionários de dados, evolução do serviço prestado, correções de bugs, correções de *patches* e demais atualizações de *release* e versões, inclusive de upgrade das aplicações envolvidas para a prestação de serviços e serviços de atendimento de suporte técnico.

2.1.3. Entende-se como *Emissão de bilhetes* os serviços de tecnologia que permitam a solicitação de Acesso, Busca (pesquisa) de trechos e preços, Reserva de Tarifa, Assentos e Bagagens, Emissão, Cancelamento, Reemissão (Remarcação), Reembolso e Gestão de Passagens Aéreas.

2.1.4. A alteração do bilhete emitido (remarcação ou reaproveitamento do bilhete por alteração do trecho, origem, destino, data ou hora) determina a emissão de um novo bilhete de passagem. Será considerada para efeito de pagamento como uma *Emissão de bihetes* descrito no item 2.1.3.

2.1.5. Há que se considerar também que a tratativa direta entre contratante e contratado permitirá a mais rápida implementação de melhorias nas funcionalidades dos sistemas integrados, agilizando o processo, bem como favorecerá evoluções ao processo eletrônico e alterações decorrentes de mudanças na Legislação e/ou mudanças nos serviços das companhias, proporcionando a possibilidade ao gestor de internalizar novas oportunidades do mercado de aquisição de passagens aéreas e implementar recursos funcionais de gerenciamento, monitoramento e auditoria, além de agregar transparência na execução do procedimento. Além disso todos os processos deverão possuir indicativos de sucesso ou não para que possa ser realizada uma integração sem dependência dos serviços pela contratante.

2.1.6. Os serviços fornecidos pelas companhias, solicitação de Busca (pesquisa) de trechos e preços, Reserva de Tarifas, Assentos e Bagagens, Emissão, Cancelamento, Reemissão (Remarcação), Reembolso e Gestão de Passagens Aéreas devem respeitar todas as regras existentes da integração com o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP.

2.1.8. A Contratada deverá manter a guarda de todos os XMLs dos serviços realizados pelo SCDP, para que Contratante possa realizar uma auditoria em caso de erros ocorridos a todos os serviços disponibilizados ao SERPRO.

2.2. Dos Requisitos Funcionais:

2.2.1. Deve permitir conexão com o SERPRO via internet com tunelamento VPN do tipo *site to site* para interligação com o sistema SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Governo Federal desenvolvido e produzido pelo SERPRO, usando tecnologia de WEB Service.

2.2.2. Dispor de módulo de administração, que será acessado via interface WEB e que deverá ter as seguintes funcionalidades:

2.2.2.1. Cadastramento de usuários que usarão o modulo administrativo.

2.2.2.2. Cadastramento de informações para geração dos modelos de faturamento por centro de custo e por pagamento eletrônico.

2.2.2.3. Cadastramento de, no mínimo, um *office ID* junto às companhias aéreas.

2.2.2.4. Uso obrigatório de, no mínimo, um *tour code*.

2.2.2.5. Exclusão automática do cálculo da taxa DU.

2.2.2.6. Cadastramento de anagramas gerados pelas companhias aéreas.

2.2.2.7. Permitir que o SCDP envie informações pertinentes ao seu negócio, tais como número PCDP, informações de SIORG do órgão solicitante, todas associadas aos identificadores de reservas e bilhetes para consulta e a geração de relatórios gerenciais (informações discriminadas: PCDP, data de criação, localizador, identificador do órgão solicitante, companhia aérea, número do voo, origem, destino, Status, tarifa, taxa de embarque, impostos, cartão de pagamento utilizado na compra, titular do cartão, código de autorização do banco, status do bilhete).

2.2.3. Disponibilizar o(s) WEB SERVICE(S), sem ônus adicional para a CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) meses após a assinatura do contrato, com as seguintes funcionalidades mínimas:

2.2.3.1. Webservice que permitam realizar buscas de trechos disponíveis nas companhias aéreas, com as suas devidas credenciais, demandadas pelo SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Governo Federal retornando as seguintes informações:

2.2.3.1.1. Número da PCDP.

2.2.3.1.2. Deslocamento informado : origem e destino.

2.2.3.1.3. Código anagrama com as respectivas companhias aéreas.

2.2.3.1.4. Identificador do órgão ou usuário referente ao órgão.

2.2.3.1.5. Data da Partida.

2.2.3.1.6. Data do Retorno.

2.2.3.1.7. Tipo de consulta: trecho ida e volta (*round trip*) ou somente ida (trecho a trecho).

2.2.3.1.8. Retornar informações por trecho, com os seguintes requisitos:

2.2.3.1.8.1. Companhia Aérea.

2.2.3.1.8.2. Número de voo.

2.2.3.1.8.3. Data e hora do embarque.

2.2.3.1.8.4. Data e Hora de Desembarque.

2.2.3.1.8.5. Aeroporto de origem e destino.

2.2.3.1.8.6. Tempo de deslocamento.

2.2.3.1.8.7. Valor da tarifa e taxa de Embarque : valor pago pelo serviço de transporte aéreo.

2.2.3.1.8.8. Taxas e outros serviços.

2.2.3.1.8.10. Classe tarifária referente ao trecho.

2.2.3.1.8.11. Família Tarifária.

2.2.3.1.8.12. Quantidade de escalas e conexões por trechos.

2.2.3.1.8.13. Trechos selecionados.

2.2.3.1.8.14. Informações do passageiro.

2.2.3.1.8.15. Informações para pagamento.

2.2.3.1.8.16. Tempo de validade da reserva.

2.2.3.1.8.17. Voos que atendam os critérios de busca.

2.2.3.1.8.18. Voos com acordos selados com as companhias aéreas e sem acordo com comparativos entre o maior valor e o menor valor praticado.

2.2.3.1.8.19. Cada opção de viagem retornada na pesquisa deve conter os valores para as diferentes franquias de bagagem.

2.2.3.1.8.20. Cada opção de viagem retornada na pesquisa deve combinar diferentes famílias tarifárias nas companhias aéreas com a mesma franquia de bagagem para que seja enviada ao SCDP sempre o menor preço.

2.2.4. Dispor de WebService que permita realizar a reserva e obter dados da reserva de um ou mais passageiros. Retornar a uma lista de objetos "Passagem" que estão associados ao código da reserva, localizador e/ou número do bilhete eletrônico, e identificador do órgão informados como parâmetro.

2.2.5. Dispor de WebService que permita realizar o cancelamento de uma determinada reserva, passando o código da reserva e identificador do órgão.

2.2.6. Dispor de WebService que com o número do identificador do órgão, código da reserva e Credenciais de pagamento eletrônico, permita a Emissão e pagamento dos bilhetes de passagens aprovadas no sistema SCDP de forma direta com as companhias (self-ticket).

2.2.7. Dispor de WebService que permita o cancelamento do pedido de emissão de bilhete

ainda não efetivada, através do localizador e/ou número do bilhete eletrônico fornecidos pelas Companhias Aéreas.

2.2.8. Dispor de WebService que com o número do identificador do órgão, número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico, fornecidos pelas Companhias Aéreas, permita realizar a reemissão (remarcação) dos bilhetes emitidos, sendo que o bilhete original será cancelado e o valor remanescente, conforme aplicação de taxas eventualmente devidas, será utilizado como crédito na emissão de um novo bilhete. O processo de reemissão (remarcação) deve ser o mesmo com todas as companhias aéreas, transparente para o SCDP.

2.2.9. Dispor de WebService que como número do identificador do órgão, número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico , fornecidos pelas Companhias Aéreas e PCDP, permita o cancelamento de bilhetes.

2.2.10. Dispor de WebService que permita validar o uso (voo realizado, cancelado, com seus respectivos valores, PCDP) do bilhete no momento da prestação de contas classificados por identificador do órgão.

2.2.11. Dispor de WebService que com o número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico permita a conciliação dos dados de emissão com as faturas do pagamento eletrônico e fatura das companhias aéreas classificados por identificador do órgão.

2.2.12. Dispor de WebService que com número do identificador do órgão, número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico, fornecidos pelas Companhias Aéreas, permita o gerenciamento de reembolsos.

2.2.13. Dispor de WebService que permita recuperar informações para a emissão de relatórios gerenciais (informações discriminadas: PCDP, companhia aérea, Trechos,N] número do voo, tarifa, taxa de embarque, identificador do órgão, impostos).

2.2.13.1. Dispor de WebService que permita a validação do faturamento dos bilhetes pelo identificador do órgão.

2.2.14. Informar ao sistema SCDP, via WEB Service, dados do bilhete emitido, com os seguintes registros:

2.2.14.1. Registrar a informação de emissão do bilhete correspondente ao objeto "Passagem" passado como parâmetro, podendo dar prosseguimento ao fluxo se não houver mais bilhetes pendentes de emissão ou rejeição.e

2.2.14.2. Informa a emissão rejeitada: registrando a informação de rejeição de emissão do bilhete correspondente ao objeto "Passagem" passado como parâmetro, podendo dar prosseguimento ao fluxo se não houver mais bilhetes pendentes de emissão ou rejeição.

2.2.15. Permitir o acesso ao sistema do SCDP somente via WEB Service excetuando o modulo de administração descrito no item 2.2.14.

2.2.16. Permitir que as informações referentes ao meios de pagamento venham do SCDP.

2.2.17. Implementar e manter as regras de negócio de taxas e tributação vigente, discriminando por tributo/taxas nos relatórios e agrupando pelo identificador do órgão a serem apresentados pelo serviço.

2.2.18. O sistema deverá retornar para o SCDP o resultado das pesquisas de preços que foi efetivada a reserva, para armazenamento.

2.2.19. O sistema deve possuir rotinas de armazenamento das pesquisas que foram efetivadas pelo SCDP com todas as informações contidas no item 2.1.3, que permitam a sua guarda por 12 meses.

2.2.20. Obrigatoriamente, permitir integração do sistema com, pelo menos, os sistemas das seguintes companhias aéreas TAM, GOL, AVIANCA e AZUL e, também, com os sistemas integradores AMADEUS, GALILEO e SABRE.

2.2.21. Dispor na opção de pagamento eletrônico no formato OTA (Open Travel Alliance), que permita a inclusão de agente que possa ser definido posteriormente pelo demandante do pagamento.

2.3. Dos Requisitos Não Funcionais:

2.3.1. O Datacenter ser do tipo TIER-III e, obrigatoriamente, estar em produção no território nacional.

2.3.2. Dispor, obrigatoriamente, de regime de produção 24 horas por 7 dias.

2.3.3. Suportar em media 2.500 (dois mil e quinhentas) conexões simultâneas com o sistema SCDP.

2.3.4. Suportar conexões WEB Service com certificado digital de aplicação emitido pelo SERPRO, padrão ICP Brasil.

2.3.5. Dispor de redundância da infraestrutura de rede.

2.3.6. Dispor de ambiente dedicado de banco de dados para provimento dos serviços a serem contratados.

2.3.7. Dispor de redundância da infraestrutura hardware e software.

2.3.8. Dispor de todos os requisitos de serviços que implementem backups completos diários, semanais, mensais, e anuais:

2.3.8.1. Os mensais e anuais devem ter retenção de 5 (cinco) anos.

2.3.9. Assegurar a Implementação de tecnologia de cluster para garantir alta disponibilidade.

2.3.10. Deve estar hospedado em infraestrutura que esteja em conformidade com os requisitos de Segurança para Provedores de Serviços em Nuvem de Acordo com a Norma ISO 27017.

2.3.11. Todos os dados devem ser persistidos e guardados no Brasil, em qualquer uma das Unidades da Federação.

2.3.12. O serviço deve estar em conformidade com os requisitos de Segurança definidos na norma complementar NC14/IN01/DSIC/GSIPR homologada por meio da portaria nº 09, de 15 de março de 2018.

2.3.13. Ser copilante ao Padrão PCI conforme ANEXO I - PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard).

2.3.14. Dispor de política de paradas programadas o agendamento prévio com o SERPRO e se autorizado esta parada só pode ser realizada nos horários de 1h as 5h da madrugada.

2.3.14.1. Quando em parada programada, devidamente justificada, a disponibilidade de SLA não será contabilizada, desde que previamente acordado com o SERPRO.

2.3.15. Possuir capacidade de atender até o dobro de conexões simultâneas, definidas em 2.1.4.3, para suportar o pico de serviços.

2.3.16. Disponibilizar um SLA de 98,5% (noventa e oito e meio por cento) ao mês.

2.3.17. Disponibilizar para o SERPRO o plano de contingência, que fará suas gestões decorrentes das ações descritas.

2.3.17.1. O plano de contingência tem que estar aderente ou em conformidade as normas ABNT NBR 15999-1:2007 e ABNT NBR ISO 22301:2013.

2.3.18. Implementar uma VPN tipo site to site entre o ambiente do SERPRO e a prestadora de serviço.

2.3.19. Disponibilizar serviços WEB para realização de teste e homologação (distintos da produção) de novas versões do SCDP.

2.3.20. Quando houver alteração de interface, a contratada deverá comunicar o SERPRO com no mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que o prazo de mudança e produção seja negociado entre o SERPRO e a contratada.

2.3.21. Garantir ao SERPRO a auditoria dos códigos fontes e dados usados para a implementação do serviço.

2.3.22. Todas as ações realizadas por equipes de suporte, relativas ao sistema, devem ser registradas em log para futuras auditorias, com prazo de retenção mínimo de 1 (um) ano em conformidade com a Lei N° 12.965/14 (Marco civil Internet).

2.3.23. Garantir ao SERPRO, quando necessário e solicitado, via interface de sistema, acesso à trilha de auditoria do serviço de busca contratado, respeitando o prazo de até 03 (três) dias úteis para disponibilização do acesso, contendo registro de todas as transações executadas pelo SCDP de forma irrestrita.

2.3.24. Os dados e informações do SERPRO sob custódia da CONTRATADA estão categorizadas pelo SERPRO como informações sigilosas, não podendo ser usadas pela CONTRATADA ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese.

2.4. Dos Serviços Técnicos Especializados:

2.4.1. Os serviços técnicos especializados inerentes ao serviço de Acesso, busca (pesquisa de preços), reserva de tarifas, assentos e bagagem, emissão, cancelamento de reserva ou bilhete, reembolso, remarcação, consulta à situação do bilhete e gestão de passagens aéreas, serão prestados por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando a métrica de mensuração Unidade de Serviço Técnico (UST).

2.4.2. A unidade de medida adotada na prestação dos Serviços Técnicos Especializados denomina-se Unidade de Serviço Técnico (UST), que corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento à níveis de serviços.

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

2.4.4. O SERPRO, para efeito de pagamento, não contabilizará as horas utilizadas, mas tão somente os serviços/produtos constantes na Ordem de Serviço (OS), devidamente entregue e homologado.

2.4.5. Uma UST corresponde a 8 (oito) horas de esforço padronizado para determinada complexidade, independente do número de recursos alocados.

2.4.6. Os Serviços Técnicos Especializados serão utilizados, conforme detalhamento abaixo:

2.4.6.1. Apoio especializado a área de desenvolvimento interno do SERPRO, que implementará os módulos adicionais que permitirão a interoperabilidade com o SCDP.

2.4.6.2. Apoio técnico no desenvolvimento de projetos complexos e no uso de funcionalidades novas ou avançadas do serviço.

2.4.6.3. Otimização dos recursos de dados disponibilizados pelos serviços.

2.4.6.4. Apoio na monitoração do ambiente em produção e da liberação de atualizações/correções (patches) para os módulos auxiliares e de gestão.

2.4.6.5. Orientação para o desenvolvimento e realização de análise de carga e performance do ambiente em produção para os novos módulos decorrentes desses serviços contratados.

2.4.6.6. Recomendações e ajustes (tunning) com base na análise de carga e performance.

2.4.6.7. Elucidação de dúvidas técnicas de uso dos dados coletados para a geração de informações de gestão e controle.

2.4.6.8. Apoio para elaboração de relatórios técnicos que explicitem os procedimentos adotados para as novas ferramentas de gestão.

2.4.6.9. Apoio para as alterações evolutivas representadas por novas versões ou releases.

2.4.6.10. Apoio na implantação e/ou implementação e/ou validação de novos produtos e versões.

2.4.6.11. Orientação para levantamento e realização de correções e inovações.

2.4.6.12. Transferência de tecnologia ou de conhecimentos com documentação aprovada pelo SERPRO.

2.4.6.13. Operação assistida – que consiste no apoio a operação e monitoramento do serviço, bem como a transferência contínua de conhecimento especializado da CONTRADADA ao SERPRO sobre os serviços contratados.

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

2.4.8. A Ordem de Serviço – OS, a ser elaborada pela área demandante do serviço, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de UST e a previsão de conclusão da demanda.

2.4.9. A CONTRATADA terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço – OS.

2.4.10. 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.

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

2.4.11.1. Caso seja necessário reforço na quantidade demanda inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço – OS, observado os procedimentos desta Cláusula.

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

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

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

2.5. Das Quantidades dos serviços da Assinatura Básica Inicia, Manutenção Técnicas e Serviços Técnicos Especializados:

Descrição	Métrica	Quantidade
Assinatura Básica Inicial	Única	1
Manutenção Técnica	Mensal	12
Serviços Técnicos Especializados	UST (por demanda)	310

2.6. Das Quantidades de Pacotes :

Pacotes	Descrição	Quantidade de Acessos dos Itens	Quantidade de Pacotes/Ano
----------------	------------------	--	----------------------------------

I	Pacote de Biletos Emitidos até 30.000 emitida por mês	30.000	12
II	Pacote de Biletos Emitidos 10.000 emitidas por mês, na faixa de	30.001 a 40.000	12
III	Pacote de Biletos Emitidos 10.000 emitidas por mês, na faixa de	40.001 a 50.000	12
IV	Pacote de Biletos Emitidos 10.000 emitidas por mês, na faixa de	50.001 a 60.000	12
V	Pacote de Biletos Emitidos 10.000 emitidas por mês, na faixa de	60.001 a 70.000	12
VI	Pacote de Biletos Emitidos acima de 70.000 emitidas por mês, na faixa de	De 70.001 acima	12

2.7. Do Prazo para Início da Prestação do Serviço:

2.7.1. A CONTRATADA deve **disponibilizar, Configurar e Parametrizar** o serviço de solicitação de Acesso, Busca (pesquisa) de trechos e preços, Reserva de Tarifa , Assentos e Bagagens, Emissão, Cancelamento, Reemissão (Remarcação), Reembolso e Gestão de Passagens Aéreas em até 30 (trinta) dias corridos após a data de início da vigência do contrato.

2.7.2. Concluída a etapa de disponibilização, configuração e parametrização, o SERPRO realizará no prazo de até 10 (dez) dias úteis a verificação da presença de todos os requisitos exigidos para a prestação dos serviços.

2.7.3. A emissão do termo de recebimento definitivo por parte do SERPRO será efetuado em até 05 (cinco) dias corridos após concluída a verificação dos requisitos para a prestação dos serviços.

2.8. Local da Prestação do Serviço:

2.8.1. REGIONAL BRASÍLIA/DF

ENDEREÇO: SGAN AV. L2 NORTE, QUADRA 601 MÓDULO "G" - BRASÍLIA/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0002-80

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

2.8.2. Locais de Prestação dos Serviços Técnicos Especializados:

2.8.2.1. REGIONAL BRASÍLIA/DF

ENDEREÇO: SGAN AV. L2 NORTE, QUADRA 601 MÓDULO "G" - BRASÍLIA/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0002-80

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

2.8.2.2. REGIONAL SALVADOR/BA

ENDEREÇO: AVENIDA LUIZ VIANA FILHO, Nº 2355, BAIRRO PARALELA – SALVADOR/BA

CEP: 41.745-000

CNPJ: 33.683.111/0006-03

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 70.651.725

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 000.555/001-77

2.8.2.3. REGIONAL SÃO PAULO/SP

ENDEREÇO: RUA OLÍVIA GUEDES PENTEADO, Nº 941, BAIRRO CAPELA DO SOCORRO – SÃO PAULO/SP

CEP: 04.766-001

CNPJ: 33.683.111/0009-56

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 111.445.700.110

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 8.242.433-0

3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. Possuir suporte técnico inerente a prestação do serviço de Acesso, Busca, Reserva, Emissão e Gestão de Passagens compreendendo o atendimento para recuperação de falhas, detecção de inconsistências no serviço, prestação de informações necessárias e

esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização dos serviços, com os seguintes requisitos:

3.1.1. Os atendimentos devem ser prestado por 12 (doze) horas por dia durante os 5 (cinco) dias da semana, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 08:00 às 20:00 horas.

3.1.2. 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 ou de Contorno	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado e/ou interrupção da solução	Remoto	No máximo 1 (uma) hora após abertura do chamado	No máximo 3 (três) horas úteis após o início do atendimento.	Multa no valor de 1% (um 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 degradação severa de desempenho.	Remoto	No máximo 2 (duas) horas após abertura do chamado	No máximo 6 (seis) horas úteis após o início do atendimento.	Multa no valor de 0,8% (zero vírgula oito 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	Remoto	No máximo 04 (quatro) horas úteis após abertura do chamado	No máximo 12 (doze) horas úteis após o início do atendimento.	Multa no valor de 0,6% (zero vírgula seis por cento) do valor total do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

	problemas que se apresentem de forma intermitente.				cento) do valor total do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas ao uso.	Remoto	No máximo 12 (doze) horas úteis após abertura do chamado	No máximo 36 (trinta e seis) horas úteis após o início do atendimento.	Multa no valor de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor total do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

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

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

3.1.3.3. A CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

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

3.1.4. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.1.4.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.1.4.2. A abertura do chamado na CONTRATADA pelo SERPRO poderá ser realizado por meio de telefone 0800 e/ou portal na internet.

3.1.4.3. 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.

3.1.4.4. Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da

CONTRATADA.

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

3.1.4.5.1. 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.

3.1.5. Os Serviços Técnicos Especializados deverão ser prestados por recursos CONTRATADA da seguinte forma:

3.1.5.1. Alocação presencial ou remota dos recursos, em dias e horas úteis, das 09:00 as 18:00 com intervalo de 01 (uma) hora, nas dependências do SERPRO.

3.1.5.2. Os serviços também poderão ser realizados de forma remota nas instalações da CONTRATADA, caso tal possibilidade seja identificada, ficando a CONTRATADA responsável em manter a qualidade dos serviços prestados de forma presencial.

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

3.1.5.4. 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.

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

3.1.5.5.1. Unidade de Serviço Técnico – UST: comprovação do cumprimento do cronograma (tempo e prazo) e atendimento aos requisitos.

3.1.5.5.2. Qualidade da Unidade de Serviço Técnico – UST: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.

3.1.5.6. Aferição da Execução do Cronograma do Serviço Técnico:

3.1.5.6.1. Entidades Relevantes:

3.1.5.6.1.1. Atas de Reuniões.

3.1.5.6.1.2. Ordem de Serviço – OS.

3.1.5.6.1.3. Relatório de Conclusão da CONTRATADA. e,

3.1.5.6.1.4. Relatório de Conclusão da OS.

3.1.5.6.2. Atributos:

3.1.5.6.2.1. Previsão de Tempo para execução.

3.1.5.6.2.2. Tempo efetivamente utilizado na execução.

3.1.5.6.3. Medidas Básicas:

3.1.5.6.3.1. Data Prevista.

3.1.5.6.3.2. Data Realizada.

3.1.5.6.4. Método de Medição:

3.1.5.6.4.1. Se a data de término é menor ou igual à data planejada (ou replanejada), então dias de atraso é igual a 0 (zero).

3.1.5.6.4.2. Se a data de término é superior à data planejada (ou replanejada), deve-se aferir os dias de atraso.

3.1.5.7. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecido na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, este será descontado em 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviço.

3.1.6. Relatórios sobre a prestação dos serviços

3.1.6.1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente até o 10º (décimo) dia útil, do mês subsequente, 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.

3.1.6.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar

o recebimento definitivo, para fins de pagamento dos serviços executados.

4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. O valor total estimado para esta contratação será de R\$0,00 (x reais), assim distribuídos:

4.1.1. Assinatura Básica Inicial e Serviços Técnicos Especializados - O valor estimado para esses serviços é de R\$ 0,00 (x reais), conforme tabela abaixo:

Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Assinatura Básica Inicial	Única	1		
Serviços Técnico Especializados	UST (por demanda)	120		
Valor Total (R\$)				

4.1.2. Manutenção Técnica - O valor estimado para esse serviço é de R\$ 0,00 (x reais), conforme tabela abaixo:

Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
Manutenção Técnica	Mensal	12		

4.1.4. Dos Pacotes de bilhetes emitidos (Propostas de Concessão de Diárias e Passagens) - O valor estimado para este serviço é de R\$0,00 (x reais), em pagamento por **PCDPs** criadas(*) com bilhetes emitidos, nos quantitativos estimados, conforme tabela abaixo:

Pacotes	Descrição	Quantidade	Quantidade (Mensal)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
I	Bilhete Emitido até	Até 30.000	12		

	30.000 emitida mês				
II	Bilhete Emitido 10.000 emitidas mês, na faixa de	30.001 a 40.000	12		
III	Bilhete Emitido 10.000 emitidas mês, na faixa de	40.001 a 50.000	12		
IV	Bilhete Emitido 10.000 emitidas mês, na faixa de	50.001 a 60.000	12		
V	Bilhete Emitido 10.000 emitidas mês, na faixa de	60.001 a 70.000	12		
VI	Bilhete Emitido acima de 70.001 emitidas mês, na faixa de	De 70.001 acima	12		
Valor Total (R\$)					

(*) = Por PCDP criadas com bilhetes emitidos, entende-se toda nova proposta que resulte em nova emissão de passagem aérea.

4.2. Forma e Condições de Pagamento

4.2.1. O pagamento da Assinatura Básica Inicial será em parcela única, no primeiro dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo, referente às notas fiscais entregues no protocolo geral do SERPRO ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo gestor do contrato.

4.2.2. Os pagamentos dos serviços de técnicos especializados serão efetuados no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) 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, condicionados à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo SERPRO.

4.2.3. Os pagamentos relativos às Emissões serão efetuados mensalmente no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados, referente a Nota Fiscal/Fatura entregue no Protocolo Geral do SERPRO

ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato, condicionado à apresentação de relatório mensal de serviços pela CONTRATADA.

4.2.3.1. 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 e da apresentação de relatório mensal de serviços pela CONTRATADA.

4.2.4. Os pagamentos relativos os serviços de manutenção técnica, serão efetuados mensalmente no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados, referente a Nota Fiscal/Fatura entregue no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato, condicionado à apresentação de relatório mensal de serviços pela CONTRATADA.

4.2.4.1. 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 e da apresentação de relatório mensal de serviços pela CONTRATADA.

4.2.4.2. Caso ocorram diferenças de centavos em decorrência de dízimas periódicas nos valores das parcelas, tais diferenças podem ser equalizadas ao longo do contrato a fim de que o valor do contrato seja respeitado.

4.2.4.3. 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.

4.2.4.4. Nos meses subsequentes, os serviços serão cobrados com base no período de 1 a 30 do mês da efetiva execução dos serviços.

4.2.4.5. 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.

5.0 Justificativa da contratação

5.1. Esta Consulta Pública está autorizada pelo SISCOR SUPES 022130/2018 (cópia em anexo).

5.2. A Consulta Pública tem com objetivo validar junto ao mercado os requisitos necessários para contratação de serviços de tecnologia, para permitir a integração do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) com as companhias aéreas.

6.0 Seleção do fornecedor

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

7.0 Justificativa para aceitação de preços

Não se aplica.

8.0 Gerenciamento contratual

8.1. A Consulta Pública Eletrônica será acompanhada pelos empregados:

8.1.1. Charles Moraes Magalhães, telefone (61) 2021-7259, e-mail: charles.magalhaes@SERPRO.gov.br

8.1.2. Aparecida Pessoa Coutinho, telefone (61) 2021-8708, e-mail: aparecida-pessoa.coutinho@serpro.gov.br

8.2. As empresas deverão encaminhar para o SERPRO:

8.2.1. Anexo "A" preenchido e sugestões de Melhorias;

8.2.2. Proposta Comercial.

9.0 Considerações gerais

Não se aplica.

Elaboração

Data : 25/07/2018
APARECIDA PESSOA COUTINHO - 01081071
SUPES/ESTAD/ESECT

Aprovação Técnica

Data : 25/07/2018
CHARLES MORAIS MAGALHAES - 21065411
SUPES/ESTAD

Anexos

Arquivo: [Siscor 022130 2018 Pedido de Autorização Diretor](#)

Arquivo: [Siscor 022130 2018 Autorização Diretor](#)

Arquivo: [Anexo A](#)