



Consulta Pública Eletrônica para Contratação de solução web e mobile de registro e controle de frequência dos empregados do Serpro.

1.Objeto	4
2.Especificação do Objeto	4
3.Níveis de Serviço e sancionamentos	17
4.Especificação de valores e forma de pagamento	24
5. Gerenciamento contratual	25
6.Publicação	29
7.Responsáveis	29

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

1. Contato

- 1.1. Nome completo do responsável pelas respostas desta Consulta Pública.
- 1.2. Cargo, telefones e endereço de e-mail.

2. Identificação da Empresa

- 2.1. Nome completo e fantasia.
- 2.2. CNPJ.
- 2.3. Endereço completo.
- 2.4. Site WEB (www).

3. Solução

- 3.1. Nome da solução, objeto desta consulta pública.
- 3.2. Site WEB do fabricante da solução (www).
- 3.3. Descrição detalhada da solução e seus componentes (Documentos/datasheet, etc).

4. Base de Clientes

- 4.1. Quantidade de clientes no Brasil.
- 4.2. Nomes dos entes públicos que já adquiriram a solução.

5. Experiência e Suporte

- 5.1. Possui equipe de suporte técnico para atendimento fora do horário comercial e em dia não úteis.
- 5.2. O suporte é prestado pelo fabricante ou parceiro?
- 5.3. Quais os níveis de serviços ofertados para a solução (Tempo de atendimento, tempo de

6. Proposta comercial

- 6.1. A proposta comercial, deve conter, no mínimo:
 - 6.1.1. descrição do objeto, valor unitário e total;
 - 6.1.2. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
 - 6.1.3. endereço e telefone de contato; e
 - 6.1.4. data de emissão.

7. Anexo "A" - Planilha de requisitos preenchido.

8. Observações

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

8.2. Para este processo foram observados a política de integridade de acordo com art. 32, inc. V, da Lei nº 13.303/2016, Programa Corporativo de Integridade do SERPRO - PCINT (TR-082/2021) e a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações.

8.3. 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 "

1.Objeto

1.1. Contratação de solução web e mobile de registro e controle de frequência dos empregados do SERPRO, na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), com serviços de implantação e serviços técnicos especializados sob demanda.

2.Especificação do Objeto

2.1. Contratação de solução web e mobile de registro e controle de frequência dos empregados do SERPRO, na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS), com serviços de implantação e serviços técnicos especializados sob demanda, conforme tabela abaixo:

{Grupo 1}

Item	Descrição	Métrica	Quantidade Total Estimada
1	Licença de acesso a solução web e mobile de registro e controle de frequência de empregados	Por usuário nominal (sob demanda)	8.309
2	Serviço de Implantação da solução	Por Implantação	1
3	Serviços Técnicos Especializados	Por Hora (Sob Demanda)	800

2.1.1. A Solução deverá atender à Portaria 373 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), do domínio oficial do MTE.

2.1.2. A Solução deverá permitir marcar ponto por meio de aplicativo WEB e Mobile (Android e IOS);

2.1.3. A Solução deverá possuir regras para ativação de aparelhos e formas alternativas de bater ponto dentro da plataforma (Tablet, Ponto Web, Celular).

2.1.4. A Solução deverá permitir ao empregado bater pontos de entrada, início de intervalo, volta do intervalo e saída, além de mostrar horário e localização real do colaborador.

2.1.4.1. A solução deverá permitir a marcação de ponto em todas as dependências do SERPRO através de totens específicos nas entradas e também na própria estação de trabalho dos empregados (Desktop ou notebook) e também por mobile e tablet;

2.1.4.1.1. A Solução deverá oferecer área exclusiva de acesso aos empregados, de forma segura ao usuário, individualizando as informações acessadas e possibilitando consulta a todos os seus registros de ponto e interfaces dos dados de saldos diversos e outros;

2.1.4.1.2. A Solução deverá disponibilizar imediatamente para consulta pelos usuários as marcações por eles realizadas, sem necessidade de importações de arquivos;

2.1.4.2. A solução deverá permitir a marcação de ponto dos empregados lotados em clientes do SERPRO na própria estação de trabalho dos empregados (Desktop ou notebook) e também por mobile e tablet;

2.1.5. Na marcação de ponto por meio de mobile ou tablet, a solução deverá permitir a validação do registro no mínimo por:

2.1.5.1. GPS: verificação utilizando o GPS do aparelho do colaborador para identificar a posição, que precisa estar dentro do raio de alcance definido pela SERPRO

2.1.5.2. WiFi: o aparelho do colaborador precisará identificar a rede cadastrada, para garantir sua localização

2.1.5.3. Validação por IP: válida os registros de ponto na versão web através de IP fixo ou grupo de IP.

2.1.6. Cada empregado só poderá ter um único conjunto de aparelho e número de telefone aprovado para utilizar o serviço;

2.1.6.1. O horário do aparelho necessitará ser exatamente o mesmo que o da operadora de telefonia.

2.1.6.2. Reconhecimento facial: a identidade do empregado ao bater ponto poderá ser verificada por reconhecimento facial, através da captura da imagem da câmera do aparelho.

2.1.7. Todas as marcações, comunicações ou eventos entre os coletores (desktops, notebooks, tablets e celulares) e o sistema de gestão, deverão ser enviadas e recebidas automaticamente, de acordo com o evento estabelecido no sistema de gestão, de forma clara e transparente.

2.1.8. 4.6 A solução deverá permitir ao empregado fazer um pedido de ajuste de ponto que deverá ser aprovado pela chefia com base nas informações e justificativa do colaborador;

2.1.8.1 O Empregado poderá fazer pedidos de ausência, que serão enviados imediatamente ao para a chefia, sendo possível categorizar os pedidos em no mínimo: saúde, trabalho, pessoal, legal, férias.

2.1.8.2 O Empregado conseguirá consultar qualquer pedido de ausência atribuído a ele, independente de status. O pedido pode ser complementado com comentários ou documentos anexos.

2.1.8.2.1. Deverá possibilitar anexar documentos pertinentes à aplicação de determinadas codificações e campo de justificativas a serem utilizados por empregados, chefias imediatas, chefias superiores e gestores do Sistema a fim de comprovação das ocorrências mencionadas. (Exemplos: cursos realizados por funcionários, declarações de comparecimento à consulta médica, e outros);

2.1.8.3. A Solução de permitir o cadastro e o registro codificações de ponto customizadas – ocorrências, que poderão ser utilizadas pelos empregados para justificar ausências e outros eventos e também a combinação entre duas ou mais delas em cada marcação de ponto.

2.1.8.4. A Solução deverá criar compatibilidade para códigos de ocorrência que podem ser utilizados em conjunto com outros e com a situação de sobreaviso. Reunir a questão da compatibilidade e demonstrá-la em tela para consulta.

2.1.8.5. A Solução deverá permitir alterações no cadastro de ocorrências, fora do prazo de fechamento do ponto, apenas por área de controle previamente cadastrada.

2.1.8.6. Cada categoria permite customização de campos e definição de quais campos serão obrigatórios ou não.

2.1.8.7. O campo de anexo está disponível e deverá permitir a configuração de um prazo máximo para que limitar o tempo de envio do documento nos dispositivos móveis.

2.1.8.8. A Solução deverá permitir calcular as saídas intermediárias, afastamentos por data e hora, horas extras, atrasos, faltas, saídas antecipadas e banco de horas, automaticamente e em tempo real, sem necessidade de executar qualquer comando para efetuar cálculos;

2.1.8.9. A Solução deverá permitir justificar ocorrências de forma individual e coletiva. (Exemplo: greve de ônibus numa localidade.)

2.1.8.10. A Solução deverá permitir identificar os afastamentos ativos, por empregado, e sendo o caso de empregado com cargo de função de confiança, o nome e dados de contato de quem o está substituindo durante o período do afastamento.

2.1.8.11. Será possível criar um fluxo de aprovação por categoria e permitir aprovações apenas para uma pessoa específica, superintendente, departamento, divisão, cargos ou outros grupos de nível.

2.1.9. A Solução deverá permitir a criação de diferentes tipos de jornadas e escalas;

2.1.9.1. A Solução deverá permitir a alocação dos empregados na escala poderá ser feita com base em nomes ou em grupos de forma automática onde deverá ser levando em conta as regras de alocação de cada escala definida;

2.1.9.2. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de jornada semanal, com definições fixadas de horário de entrada, saída e intervalos;

2.1.9.3. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de jornada flexível baseada em total de horas trabalhadas por dias definidos. (ex: 5 horas por semana, de segunda-feira à quarta-feira);

2.1.9.4. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de jornada por turnos baseada no número de dias trabalhados. A jornada flexível possibilitará qualquer ciclo baseado em dias trabalhados. (ex. 2 dias de trabalho, 1 de descanso).

2.1.9.5. Toda jornada possuirá regras de tolerância para atrasos, saídas antecipadas e validade da jornada, que geram notificações de alerta para a Chefia.

2.1.9.6. Na criação de jornadas de trabalho existirá diversos formatos pré-formato, para auxiliar no processo de configuração da SERPRO.

2.1.9.6.1. Na criação de jornadas deverá ser permitida a definição de regras de negócio levando em conta no mínimo aspectos de descanso, intervalo de jornada, frequência de alocação na jornada;

2.1.9.6.2. Deverá permitir a definição de horas de sobreaviso: período em que o empregado permanece formalmente à disposição do SERPRO, portando telefone celular ou similares, fora do ambiente de trabalho e em horário diferente de sua jornada contratual de trabalho;

2.1.9.6.3. A Solução deverá possuir recurso de cadastro de sobreaviso futuro (para chefias imediatas e gestores do Sistema) e passado (para gestores do Sistema), plantão e hora extra livre ou previamente autorizada, sendo possível emitir relatório das horas extras que foram autorizadas e as que não foram autorizadas;

2.1.9.7. Configuração da intrajornada disponível, permitindo a definição do que será feito com a diferença de tempo, adicionar como banco de horas, horas extras ou deixar como está.

2.1.9.8. Permite a adição em massa de empregados em uma jornada.

2.1.10. A Solução deverá permitir a gestão do banco de horas dos empregados;

2.1.10.1. A Solução deverá permitir configurações para customização do funcionamento do banco de horas no mínimo das diferentes fases de compensação, divisão de horas entre banco e horas extras bem como alertas para limite de horas periódicas por colaborador.

- 2.1.10.2. A Solução deverá permitir a opção de deixar disponível a visualização de banco de horas no aplicativo ou não.
- 2.1.10.3. A Solução deverá permitir a criação de limites personalizados de marcação de horas para banco de horas e compensação e horas extras.
- 2.1.10.4. A Solução deverá permitir o envio de alertas para períodos pré-definidos em relação ao banco de horas e horas extras para as chefias e gestores;
- 2.1.10.5. A Solução deverá permitir que no banco de horas seja configurado no mínimo data de início e fim, máximo total acumulado, máximo e mínimo de minutos a ser enviado por dia, multiplicadores de horas, e permitir a configuração para envio automático ou manual das horas;
- 2.1.10.6. A Solução deverá permitir controlar número de horas de compensação possível, informando limite de minutos a deduzir por dia e o período de utilização;
- 2.1.10.7. A Solução deverá disponibilizar o extrato de banco de horas individual para cada empregado, por diretoria, superintendência, departamento, divisão para os gestores, em painéis específicos e dentro do perfil de cada empregado via mobile, web ou tablet;
- 2.1.11. A Solução deverá possuir inclusão automática de feriados e ponto facultativo no mínimo Federal com leitura do local de trabalho, por empregado e também disponibilizar a opção de visualização, criação, edição e exclusão de feriados, gerenciar grupos de feriados e diferentes calendários de feriados para empregados diferentes.
- 2.1.12. A Solução deverá permitir definição do período de fechamento de folha de pagamento e pode ser aplicado para diferentes grupos de empregados. Possibilitando o fechamento diário da folha de ponto, sem a necessidade de abertura e fechamento do período mensal completo e o envio das informações ao Sistema de Folha de Pagamento do SERPRO;
- 2.1.12.1. A Solução deverá ter a funcionalidade que permita o deslocamento do DSR de Domingo para outro dia da mesma semana;
- 2.1.13. A Solução deverá permitir o bloqueio do sistema de ponto depois da definição do período de fechamento, será possível bloquear esse período para novas alterações e ajustes em todos os dispositivos e para todos os empregados.
- 2.1.14. A Solução deverá permitir o cálculo automático da quantidade de vales transportes e tíquetes hora extra;
- 2.1.15. A Solução deverá possibilitar a demissão do funcionário no Sistema, mantendo todo o histórico de marcações e espelho de ponto e bloquear automaticamente o login do funcionário para que ele não tenha mais acesso ao Sistema;

2.1.15.1. A Solução deverá permitir o envio das informações de frequência para o Sistema de Folha de Pagamento no momento do desligamento para fins de cálculos rescisórios;

2.1.16. A Solução deverá permitir que gestores e funcionários e as respectivas chefias assinem de forma digital com o uso de certificado digital os espelhos de ponto on-line, após o fechamento dos ciclos mensais; após as assinaturas, o Sistema deverá permitir a geração de um arquivo do tipo "pdf" a qualquer tempo.

2.1.17. Da Gestão de Perfis de Acesso

2.1.17.1. Permitir a criação do perfil de acesso de administrador (representantes do cliente que têm a responsabilidade de gerir a aplicação) e outros grupos de usuários definidos pelo administrador.

2.1.17.2 A Solução deverá disponibilizar variedade de perfis de acesso, permitindo, inclusive, que a equipe gestora customize e inclua novos tipos de perfis com ferramentas adequadas às competências de cada tipo de usuário. As permissões poderão ser concedidas, ampliadas, reduzidas e aplicadas de forma individual e em lote, contemplando no mínimo;

2.1.17.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a criação de diferentes perfis de acesso (grupos de usuários) e a definição das funcionalidades cujo acesso é permitido, pelo menos nas seguintes condições:

2.1.17.4. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a associação de usuários aos perfis de acesso definidos.

2.1.17.5. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a edição e exclusão de perfis e usuários associados a cada perfil

2.1.17.7. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador o cadastro de gestor para atuar em nome de outro gestor nas ações permitidas ao gestor (cadastro de substituto).

2.1.18. Da Parametrização de Campos e Funcionalidades

2.1.18.1. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador criar perfis e permissões de acesso.

2.1.19. Dos Relatórios Gerenciais e Painéis de visualização (Dashboard)

2.1.19.1. Permitir ao administrador a geração de múltiplos relatórios de forma autônoma e sem a necessidade de programação, a partir da seleção e cruzamento de dados cadastrados na aplicação, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

2.1.19.1.1. Horas efetivamente trabalhadas;

2.1.19.1.2. Hora extra além do limite estabelecido e horas extras não autorizadas;

2.1.19.1.3. Quantidade de horas extras por mês (por empregado, por superintendência, diretoria, etc.);

2.1.19.1.4. Sobreaviso e DSR;

2.1.19.1.5. Adicional Noturno;

2.1.19.1.6. Alerta de descumprimento do intervalo Inter jornadas (11 horas) e intervalo intrajornadas (descanso/refeição);

2.1.19.1.7. Absenteísmo, faltas Injustificadas, afastamentos diversos;

2.1.19.1.8. Controle de banco de horas com notificações;

2.1.19.1.9. Relatório com informações de alterações de ponto efetuadas;

2.1.19.1.10. Deverá ser capaz de gerar relatórios personalizados, a partir do cruzamento de informações sobre os relatórios já disponibilizados pelo Sistema. Gráfico de marcações por leitor, gráfico de divergências parametrizável com situações de empregados: por período desejado; faltas, atrasos, início e término de horas extras, trabalho contínuo, intervalo para refeição menor ou que ultrapasse o estabelecido, etc.

2.1.19.1.11. Os relatórios deverão oferecer opções de geração em tela, em arquivo (txt, pdf, etc.) ou emitidos por impressoras com diferentes critérios de ordenação entre os campos, como: por graus da estrutura funcional, por tipos de lotação, etc.

2.1.19.1.12. Deve possuir recurso de acompanhamento em tempo real da situação do quadro de funcionários, dos que realizaram os registros conforme estabelecido, da ausência de registros, gerando alertas, quantidade de funcionários trabalhando, que faltaram, que estão de folga, que estão escalados para sobreaviso e que possuem algum tipo de afastamento cadastrado

2.1.19.2. Permitir ao administrador conceder acesso a relatórios padrão criados por perfil de usuários (Ex.: relatórios criados e/ou campos para criação de relatórios para gestores).

2.1.19.3..1 Possibilitar o envio automático de notificação pelo aplicativo mobile, podendo ser configurável pelo gestor qual tipo de alerta/notificação ele quer receber ou enviar para funcionário, sobre divergências diversas (faltas, atrasos, início e término de horas extras, trabalho contínuo, horas de almoço menores ou ultrapassadas, etc.), no momento em que elas ocorrerem;

2.1.20. Dos Requisitos Não Funcionais da ferramenta

2.1.20.3. Garantir acesso a pelo menos 1.000 (mil) sessões concorrentes ativas na ferramenta.

2.1.20.4. Garantir o cadastro de até 8.309 (oito mil, trezentos e nove) empregados ativos na ferramenta.

2.1.20.4.1. Garantir o cadastro inicial de aproximadamente 6.009 (seis mil e nove) usuários.

2.1.20.5. Garantir Backup diário completo, mensal e garantido o acesso do Serpro a qualquer tempo durante a vigência do contrato.

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

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

2.1.20.8. Disponibilizar os manuais e a documentação da aplicação contratada no idioma português do Brasil.

2.1.20.9. Garantir que a aplicação seja compatível, no mínimo, 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). Os navegadores Chrome e Firefox devem funcionar tanto em estações windows quanto linux.

2.1.20.10. Registros das informações para fins de auditoria, conforme abaixo:

2.1.20.10.1. Transação efetuada (registro, edição, exclusão);

2.1.20.10.2. Nome do usuário;

2.1.20.10.3. Matrícula ou CPF do usuário;

2.1.20.11. Atender às Diretrizes para o Conteúdo de Acessibilidade Web - WCAG 2.0 referentes ao Nível A de conformidade

- 2.1.20.12. Deve permitir aos usuários se autenticarem na ferramenta através de SSO (Single-Sign On) compatível com OpenID Connect 1.0 ou SAML 2.0, com plenos direitos aos recursos e com disponibilização de SDK/API para adição, deleção, bloqueio e gestão de usuários.
- 2.1.20.13. Validar a composição dos campos de e-mail.
- 2.1.20.14. Possuir camada de serviços (REST), aderente ao padrão de mercado, para prover acesso aos dados da aplicação e permitir integrações com outros sistemas.
- 2.1.20.14.1. Os serviços REST (RESTful Web Services) devem, minimamente, possuir os métodos: GET, POST, PUT e DELETE, permitindo assim a leitura, inclusão, alteração e exclusão de todos os atributos de negócio existentes no sistema.
- 2.1.20.14.2. Os serviços web REST (RESTful Web services) devem fornecer respostas às requisições HTTP, utilizando os códigos de status das respostas HTTP definidas na RFC 7231, do IETF.
- 2.1.20.14.3. Os serviços web REST (RESTful Web Services) devem ser síncronos.
- 2.1.20.15. Realizar integrações por meio de um canal seguro de comunicação, da ferramenta com a Rede SERPRO, através de uma VPN IPSEC site-to-site por intermédio de um Webservice.
- 2.1.20.16. Utilizar o protocolo HTTPS para as integrações, com controle de autorização seguindo o padrão de mercado aberto OAuth2.
- 2.1.20.17. Permitir o agendamento de rotinas identificadas e necessárias a serem executadas off-line em datas/dias e horários pré-definidos.
- 2.1.20.18. Garantir o uso de criptografia SSL/TLS 128 bits (HTTPS) nas páginas autenticadas, com uso de Certificado Digital no servidor, seguindo o padrão ICP-Brasil.
- 2.1.20.20. Utilizar datas e horários do servidor para registros dos processos implantados e não as das estações de trabalho dos usuários. A aplicação utilizará somente um servidor para busca da informação.
- 2.1.20.21. Manter a compatibilidade das parametrizações entre as novas versões.
- 2.1.20.22. Atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

2.1.21. Das Integrações com Sistemas Internos

- 2.1.21.1. A Solução deverá estar integrada ao Sistema de Folha de Pagamento (SGP) do SERPRO que foi desenvolvido internamente, para receber dele todos os dados funcionais dos empregados pertinentes à Aplicação, e enviá-lo, por sua vez, automaticamente, os dados de frequência do corpo funcional;

2.1.21.2. A Solução deverá receber de forma automatizada a estrutura hierárquica do SERPRO com os vínculos de lotação no momento da carga abrangendo código e sigla da: Lotação completa, Órgãos pai da lotação do empregado (Divisão, Departamento, Superintendência sempre que houver) e Diretoria de lotação no momento;

2.1.21.3. A Solução deverá aplicar a essa estrutura aos permissionamentos de acessos e perfis bem como outras funcionalidades do sistema, assim como a separação dos quadros de pessoal interno e externo e todas as suas atualizações.

2.1.21.4. A Solução deverá receber carga inicial, definida e realizada pela contratada, do SGP dos empregados ativos, admissões e desligamentos com vigência e lotação funcional (organograma da empresa + chefia), CNPJ vinculado e local de trabalho (para fins de feriados;

2.1.21.5. A Solução deverá receber carga inicial, definida e realizada pela contratada, do SGP com os afastamentos não relacionados à saúde;

2.1.21.6. A Solução deverá receber carga inicial, definida e realizada pela contratada, do SGP com os afastamentos relacionados à saúde que interferem no pagamento;

2.1.21.7. A Solução deverá receber do SOCWEB, sistema contratado pelo SERPRO para gerenciamento de saúde ocupacional - <https://www.soc.com.br/> , a informação dos demais afastamentos por motivos de saúde que não interferem no pagamento;

2.1.21.8. A Solução deverá alimentar o SGP com dados relativos à frequência que tenham reflexo em folha de pagamento, como faltas injustificadas, adicional noturno, HE, sobreaviso;

2.1.21.9. A Solução deverá informar cargas de alimentação do sistema com erro e enviar alerta por e-mail para o responsável.

2.1.22. Da solução na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS").

2.1.22.1. A solução deve ser disponibilizada na plataforma de nuvem (cloud) do próprio fabricante da solução ou gerenciada pelo próprio fabricante da solução , na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS") .

2.1.22.2. Não será aceita a oferta de Solução em hosting tradicional de Datacenter ou em hosting IaaS (Infrastructure as a Services) de nuvem com modelo de locação de licenças.

2.1.22.3. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, os ambientes de produção e homologação.

2.1.22.4. A CONTRATADA será responsável pela definição, dimensionamento e parametrização dos ambientes da solução na plataforma de nuvem, necessários e com recursos suficientes para suportar a solução com a estrutura de dados e usuários do SERPRO.

2.1.22.5. A CONTRATADA será responsável por manter durante a vigência do contrato os ambientes em funcionamento, e fazer qualquer ajuste de dimensionamento em recursos de processamento e armazenamento que forem necessários para a boa performance da solução.

2.1.22.6. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir redundância na infraestrutura de processamento, armazenamento e rede balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato.

2.1.22.7. A CONTRATADA deve garantir que os dados e backups da solução estejam hospedados em território brasileiro.

2.1.22.8. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados do SERPRO contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente o SERPRO qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

2.1.22.9. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pela plataforma de nuvem (cloud) não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto no objeto deste contrato, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do SERPRO.

2.1.22.10 A CONTRATADA deve adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na plataforma de nuvem (cloud).

2.1.22.11. A CONTRATADA deve dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo informar imediatamente o SERPRO todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do SERPRO.

2.1.22.12. A solução deve dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

2.1.22.13. A solução deve garantir o isolamento dos dados, de forma que os dados deverão estar acessíveis apenas por usuários do SERPRO.

2.1.22.14. É vedada à CONTRATADA acesso aos dados hospedados na plataforma de nuvem (cloud), sem prévia e formal autorização por parte do SERPRO.

2.1.22.15. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir certificação em conformidade com a norma Security Operations Center - SOC ou em conformidade com alguma outra norma equivalente.

2.1.22.15.1. Possuir, no mínimo, as certificações:

2.1.22.15.1.1. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou na sua versão original em inglês: ISO/IEC 27001:2013 ou equivalente.

2.1.22.15.2. Possuir comprovação válida que o Provedor de serviços em nuvem está em compliance com o Cybersecurity Framework (CSF – Estrutura de segurança cibernética) definido pelo National Institute of Standards and Technology - NIST ou equivalente.

2.1.23. Dos Serviços de Implantação da Solução

2.1.23.1. A contratada, em até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de início da vigência do contrato, deverá efetuar os seguintes serviços que englobam a implantação da solução:

2.1.23.1.1. Elaboração de cronograma das ações que envolvem a implantação.

2.1.23.1.2. Apresentação detalhada da aplicação a grupo de integrantes do SERPRO a definir, englobando as diferentes funcionalidades e transações disponíveis.

2.1.23.1.3. Importação via API Rest da carga de informações funcionais vinculadas aos usuários da solução.

2.1.23.1.4. Ativação de integrações com a solução interna de Single sign-on e com Sistemas Internos.

2.1.23.1.5. Parametrização de campos, fluxos e funcionalidades que envolvem a realização do processo, alinhado às necessidades da CONTRATADA.

2.1.23.1.6. Criação dos perfis de acesso à ferramenta e definição das transações permitidas a cada um deles, em conjunto com a equipe da contratada a definir.

2.1.23.1.7. Capacitação de integrantes da CONTRATADA que assumirão o papel de administradores da solução para repasse de todo conhecimento necessário à gestão da ferramenta de forma autônoma.

2.1.23.2. Após a finalização das atividades de implantação, a CONTRATADA deverá emitir relatório de conclusão do serviço, contendo as atividades executadas para aprovação e recebimento definitivo pelo SERPRO.

2.1.24. Dos Serviços Técnicos Especializados

2.1.24.1. Os serviços técnicos especializados serão prestados, sob demanda por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando a métrica de mensuração POR HORA.

2.1.24.2. A métrica de mensuração por hora corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento a níveis de serviços.

2.1.24.3. Os Serviços Técnicos Especializados compreendem, dentre outros, as atividades evolução, análise e diagnóstico relacionados à ferramenta e que envolvem, mas não se limitam a:

2.1.24.3.1. Apoio após implementação da solução (integração, benchmarking, aperfeiçoamento).

2.1.24.3.2. Apoio à evolução e futuras parametrizações.

2.1.24.3.3. Apoio na adoção de novas versões ou módulos da solução.

2.1.24.4. Os serviços serão realizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das HORAS estimadas para os serviços contratados.

2.1.24.5. Os Serviços Técnicos Especializados deverão incluir planejamento prévio, contagem estimada de HORAS e descrição dos serviços.

2.1.24.6. A prestação dos Serviços Técnicos Especializados, quando executado nas instalações do SERPRO, ocorrerá, preferencialmente, em horário comercial local (08h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, nas localidades indicadas na Ordem de Serviço.

2.1.24.6.1. Quando houver necessidade de execução de serviço fora do horário preferencial, inclusive em finais de semana ou feriados, este deverá estar claramente especificado na Ordem de Serviço e não poderá ter ônus adicionais para o SERPRO.

2.1.25. Da abertura da Ordem de Serviço (OS).

2.1.25.1. Os acionamentos para a prestação dos Serviços Técnicos Especializados, sob demanda, serão feitos por Ordem de Serviço (OS), a ser entregue à CONTRATADA.

2.1.25.1.1. A Ordem de Serviço (OS) a ser elaborada pelo SERPRO, deverá detalhar a demanda, o período de execução e a previsão de conclusão da demanda.

2.1.25.1.2. As ordens de serviços (OS) para os serviços de implantação seguirão cronograma previamente acordado com a CONTRATADA.

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

2.1.25.1.4. O SERPRO, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços constantes na Ordem de Serviço (OS), devidamente entregues e homologados.

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

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

2.1.25.1.7. A CONTRATADA não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço (OS).

2.1.25.1.7.1 Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço (OS), observado os procedimentos desta Cláusula.

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

2.1.25.1.9. A CONTRATADA deve observar atentamente o prazo previsto para a conclusão dos serviços.

2.1.25.1.10. Caso o prazo não consiga ser cumprido, a CONTRATADA deve encaminhar justificativa com antecedência de 5 (cinco) dias úteis para avaliação do SERPRO. Não serão aceitas justificativas à posteriori, o que resultará nas sanções previstas nos acordos de nível de serviço.

2.1.25.1.10.1. O encaminhamento de justificativa para atrasos, não implica a não aplicação de penalidade conforme estipulado nos níveis de serviços, salvo nos casos em que o atraso seja de responsabilidade do SERPRO.

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

2.1.25.1.12. Os serviços serão considerados concluídos após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço (OS) pelo SERPRO.

2.1.26. Local de Instalação e Prestação dos Serviços

2.1.26.1. REGIONAL BRASÍLIA/DF

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

CEP: 70.836-900

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 07334743/002-94

CNPJ: 33.683.111/0002-80

3. Níveis de Serviço e sancionamentos

3.1. A Solução na modalidade SaaS deve estar acessível 24 x 7 (24 horas do dia, 7 dias por semana).

3.1.1. A Solução deve ter no mínimo 98% (noventa e oito por cento) de disponibilidade mensal.

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

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

3.1.3.1. Em caso de descumprimento da disponibilidade da Solução que acarretem a indisponibilidade do serviço, sem que haja justificativa aceita pelo SERPRO, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa no pagamento equivalente a cada fração percentual de indisponibilidade abaixo do índice estipulado de 98% (noventa e oito por cento) aplicado sobre o valor total mensal da Solução, do mês de aferição da disponibilidade, conforme a fórmula de cálculo descrita na tabela abaixo:

Indicador				
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição

DSPN (Disponibilidade da Solução)	Índice de Disponibilidade da Solução	Percentual de disponibilidade da Solução	$DSPN = 100 - (TII / TTMM) * 100$ <p>Onde:</p> <p>TII = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução (excluído as paradas programadas)</p> <p>TTMM = Tempo Total de Minutos no Mês</p>	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidade
Pagamento				
ValorTotalMensal = Valor total mensal da Solução sem considerar descontos (glosas).				
Fórmula de Pagamento				
Se DSPN \geq 98%			ValorTotalMensal	
Se DSPN < 98%			ValorTotalMensal * (100% - (98% - DSPN))	

3.2. Possuir suporte técnico inerente à solução para atendimento para recuperação de falhas ou detecção de inconsistências no serviço, durante a vigência do contrato, como também a prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas e suporte a sustentação do serviço de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização do serviço, com os seguintes requisitos:

3.2.1. Funcionalidades e parametrizações implementadas na solução pela CONTRATADA serão mantidas por ela no escopo do suporte técnico.

3.2.2. Deve ser assegurado atendimento 12 (doze) horas por dia e cinco (5) dias por semana, no horário de 07h00 às 19h00 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

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

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Tempo de Atendimento	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de ambiente paralisado e/ou interrupção da solução.	Remoto	Em até 02 (duas) horas após abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,4 % (zero vírgula quatro por cento) do valor total mensal dos serviços da solução no mês de abertura do chamado, 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	Em até 04 (quatro) horas úteis após abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,2 % (zero vírgula dois por cento) do valor total mensal dos serviços solução, 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	Até 06 (seis) horas úteis após abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,1 % (zero vírgula um por cento) do valor total mensal dos serviços da solução, por hora ou fração de hora de atraso.

4 – Baixa	Chamados para formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remoto	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis após abertura do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará aplicação de multa de 0,05 % (zero vírgula zero cinco por cento) do valor total mensal dos serviços solução, por hora ou fração de hora de atraso.
--------------	---	--------	---	--

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

3.2.5. Prazo para 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.

3.2.5.1. 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, de acordo com o ciclo de vida e novas versões (releases) dos softwares.

3.2.6. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado.

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

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

3.2.8.1. 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.

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

3.2.10. A CONTRATADA deverá prover todas as correções e atualizações dos softwares, que permitam melhorar as funcionalidades da solução, sem ônus adicional para o SERPRO.

3.2.11. Canais de atendimento:

3.2.11.1. Atendimento por meio de site na Internet e/ou por meio de canal telefônico gratuito 0800 ou telefone local (Brasília).

3.2.12. Entrega mensal de relatórios.

3.2.12.1. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente Relatório de Disponibilidades da plataforma de nuvem, constando os prazos em minutos e informando o percentual de disponibilidade, conforme regra da cláusula 3.1.3.

3.2.12.2. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente Relatório Mensal de Serviços constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com o mínimo as seguintes informações: número de contrato, período de referência, identificação do 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 solução ou medida de contorno e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

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

3.3. Para as OSs dos serviços de implantação e serviços técnicos especializados

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

3.3.1.1. Alocação presencial do profissional da CONTRATADA, preferencialmente, em horário comercial local (08h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, nas dependências do SERPRO ou remoto de acordo com as necessidades do SERPRO .

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

3.3.1.3. 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.

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

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

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

3.3.1.5. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, esta será descontada em 1% (um por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

4. Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. O valor global estimado para a contratação da solução web e mobile de registro e controle de frequência de empregados, serviços de implantação e serviços técnicos especializados é de R\$ 0,00 (x REAIS), sendo:

4.1.1. O valor total estimado para a contratação da solução web e mobile de registro e controle de frequência de empregados é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

itens	Descrição	Métrica	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor total estimado por 36 meses
1	Licença de acesso a solução web e mobile de registro e controle de frequência de empregados	Por usuário nominal (sob demanda)	8.309	0,00	0,00	0,00

4.1.2. O valor total para a contratação dos serviços de implantação é de R\$ 0,00 (x REAIS), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade Total Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
2	Serviços de Implantação	Serviço	1	0,00	0,00

4.1.3. O valor total estimado para a contratação dos serviços técnicos especializados de R\$ 0,00 (X REAIS), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade Total Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
3	Serviços Técnicos Especializados	Por Hora (Sob Demanda)	800	0,00	0,00

4.2. Forma e condições de pagamento

4.2.1. Os pagamentos das licenças de acesso a solução web e mobile de registro e controle de frequência de empregados referentes à demanda de usuários ativos registrados na solução serão efetuados mensalmente, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da data de emissão do Recebimento Definitivo, nos locais indicados nas respectivas notas fiscais entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

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

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

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

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

4.2.4. O prazo para emissão do recebimento definitivo por parte do SERPRO é de 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura.

5. Gerenciamento contratual

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

5.2. Obrigações da Contratada

5.2.1. Transição Contratual

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

5.2.1.2. A CONTRATADA deve basear seus serviços em tecnologias abertas e padronizadas para a internet, tais como HTTP, XML, JSON, etc. Sempre que possível, a CONTRATADA deve utilizar serviços, protocolos e ferramentas open source.

5.2.1.3. 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.

5.2.1.4. 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.

5.2.1.5. 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.

5.2.1.6. 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.

5.2.1.7. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deve ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do SERPRO.

5.3. Repasse de Conhecimento

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

5.3.1.1. A CONTRATADA deverá providenciar os repasses de conhecimentos durante a vigência do contrato, sem ônus para o SERPRO, que serão realizados na localidade de Brasília/DF na modalidade presencial ou na modalidade remota com carga horária 40h, 2 turmas com até 10 empregados cada, considerando:

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

5.3.1.1.1.1. Setup da aplicação

5.3.1.1.1.2. Cadastro de usuários e/ou grupos de usuários

5.3.1.1.1.3. Funcionalidades da aplicação

5.3.1.1.1.4. Cadastro de conjunto de permissões

5.3.1.1.1.5. Geração de relatórios

5.3.1.1.1.6. Desenvolvimento de Customizações, Integrações e Parametrizações: Apresentação do modelo de dados e tabelas básicas da aplicação ou de API, a fim de subsidiar as equipes de desenvolvimento do SERPRO que atuarão em possíveis customizações, integrações e/ou parametrizações.

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

5.3.1.2.1. O repasse de conhecimento na modalidade presencial, caso ocorra, deve seguir as orientações do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde – OMS quanto às medidas de prevenção e redução dos riscos de contágio pelo Coronavírus – Covid-19.

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

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

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

5.3.1.5. O repasse deverá ser ministrado por profissional(ais) certificado(s) e/ou autorizado(s) pelo fabricante da Ferramenta de Desempenho Profissional ofertada, com a devida comprovação, constando nome completo e CPF de cada profissional que ministrará.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.1.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SERPRO o conteúdo para repasse em formato web HTML5, que seja compatível com o ambiente virtual de aprendizagem Moodle (versão 3.10 ou superior) e que contenha todos os objetos multimídias utilizados como vídeos, áudios e imagens.

5.3.1.16. A Contratada deverá providenciar a assinatura dos termos de cessão de imagem e voz, nos modelos fornecidos pelo SERPRO, a fim de resguardar tanto o SERPRO quanto a própria contratada quanto a quaisquer riscos jurídicos quanto à essa matéria.

5.3.1.17. A Contratada deverá se responsabilizar por todos os ativos digitais utilizados na produção do conteúdo do repasse, garantindo o cumprimento da legislação vigente no que diz respeito a direitos autorais e de cessão de imagem.

5.3.1.18. Ao final o SERPRO emitirá a Declaração de Aceite se a CONTRATADA atender todos os requisitos.

6. Publicação

6.1. A consulta pública eletrônica ficará publicada pelo período de 8 (oito) dias úteis.

7. Responsáveis

7.1 A Consulta Pública Eletrônica será acompanhada pelos empregados:

7.1.1. Denys Alves Carneiro, lotado na SUPEC/ECPAB/ECTPB, e-mail:
denys.carneiro@serpro.gov.br

7.1.2. Charles Morais Magalhães, lotado na DIOPE/SUPEC/ECPAB, Telefone: (61) 9 9265-7001,
e-mail: charles.magalhaes@serpro.gov.br

7.1.3. Lourival Fidelis Junior, lotado na DIDHM/SUPGP/GPRGP, e-mail:
lourival.fidelis@serpro.gov.br

Anexo “A” - Planilha de requisitos

Planilha de requisitos editável: <https://serprodrive.serpro.gov.br/s/xD5nWYFTXzd8RNG>

Requisitos Técnicos	Forma de Atendimento		Observações
	Nativo (N) / Nativo por Parametrização (NP)	Customizado (C) / Não Atende (NA)	
2.1.1. A Solução deverá atender à Portaria 373 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), do domínio oficial do MTE.			
2.1.2. A Solução deverá permitir marcar ponto por meio de aplicativo WEB e Mobile (Android e IOS);			
2.1.3. A Solução deverá possuir regras para ativação de aparelhos e formas alternativas de bater ponto dentro da plataforma (Tablet, Ponto Web, Celular).			
2.1.4. A Solução deverá permitir ao empregado bater pontos de entrada, início de intervalo, volta do intervalo e saída, além de mostrar horário e localização real do colaborador.			
2.1.4.1. A solução deverá permitir a marcação de ponto em todas as dependências do SERPRO através de totens específicos nas entradas e			

também na própria estação de trabalho dos empregados (Desktop ou notebook) e também por mobile e tablet;			
2.1.4.1.1. A Solução deverá oferecer área exclusiva de acesso aos empregados, de forma segura ao usuário, individualizando as informações acessadas e possibilitando consulta a todos os seus registros de ponto e interfaces dos dados de saldos diversos e outros;			
2.1.4.1.2. A Solução deverá disponibilizar imediatamente para consulta pelos usuários as marcações por eles realizadas, sem necessidade de importações de arquivos;			
2.1.4.2. A solução deverá permitir a marcação de ponto dos empregados lotados em clientes do SERPRO na própria estação de trabalho dos empregados (Desktop ou notebook) e também por mobile e tablet;			
2.1.5. Na marcação de ponto por meio de mobile ou tablet, a solução deverá permitir a validação do registro no mínimo por:			
2.1.5.1. GPS: verificação utilizando o GPS do aparelho do colaborador para identificar a posição, que precisa estar dentro do raio de alcance definido pela SERPRO			
2.1.5.2. WiFi: o aparelho do colaborador precisará identificar a rede cadastrada, para garantir sua localização			
2.1.5.3. Validação por IP: válida os registros de ponto na versão web através de IP fixo ou grupo de IP.			
2.1.6. Cada empregado só poderá ter um único conjunto de aparelho e número de telefone aprovado para utilizar o serviço;			
2.1.6.1. O horário do aparelho necessitará ser exatamente o mesmo que o da operadora de telefonia.			

2.1.6.2. Reconhecimento facial: a identidade do empregado ao bater ponto poderá ser verificada por reconhecimento facial, através da captura da imagem da câmera do aparelho.			
2.1.7. Todas as marcações, comunicações ou eventos entre os coletores (desktops, notebooks, tablets e celulares) e o sistema de gestão, deverão ser enviadas e recebidas automaticamente, de acordo com o evento estabelecido no sistema de gestão, de forma clara e transparente.			
2.1.8. 4.6 A solução deverá permitir ao empregado fazer um pedido de ajuste de ponto que deverá ser aprovado pela chefia com base nas informações e justificativa do colaborador;			
2.1.8.1 O Empregado poderá fazer pedidos de ausência, que serão enviados imediatamente ao para a chefia, sendo possível categorizar os pedidos em no mínimo: saúde, trabalho, pessoal, legal, férias.			
2.1.8.2 O Empregado conseguirá consultar qualquer pedido de ausência atribuído a ele, independente de status. O pedido pode ser complementado com comentários ou documentos anexos.			
2.1.8.2.1. Deverá possibilitar anexar documentos pertinentes à aplicação de determinadas codificações e campo de justificativas a serem utilizados por empregados, chefias imediatas, chefias superiores e gestores do Sistema a fim de comprovação das ocorrências mencionadas. (Exemplos: cursos realizados por funcionários, declarações de comparecimento à consulta médica, e outros);			
2.1.8.3. A Solução de permitir o cadastro e o registro codificações de ponto customizadas – ocorrências, que poderão ser utilizadas pelos empregados para justificar ausências e outros eventos e também a combinação entre duas ou mais delas em cada marcação de ponto.			

2.1.8.4. A Solução deverá criar compatibilidade para códigos de ocorrência que podem ser utilizados em conjunto com outros e com a situação de sobreaviso. Reunir a questão da compatibilidade e demonstrá-la em tela para consulta.			
2.1.8.5. A Solução deverá permitir alterações no cadastro de ocorrências, fora do prazo de fechamento do ponto, apenas por área de controle previamente cadastrada.			
2.1.8.6. Cada categoria permite customização de campos e definição de quais campos serão obrigatórios ou não.			
2.1.8.7. O campo de anexo está disponível e deverá permitir a configuração de um prazo máximo para que limitar o tempo de envio do documento nos dispositivos móveis.			
2.1.8.8. A Solução deverá permitir calcular as saídas intermediárias, afastamentos por data e hora, horas extras, atrasos, faltas, saídas antecipadas e banco de horas, automaticamente e em tempo real, sem necessidade de executar qualquer comando para efetuar cálculos;			
2.1.8.9. A Solução deverá permitir justificar ocorrências de forma individual e coletiva. (Exemplo: greve de ônibus numa localidade.)			
2.1.8.10. A Solução deverá permitir identificar os afastamentos ativos, por empregado, e sendo o caso de empregado com cargo de função de confiança, o nome e dados de contato de quem o está substituindo durante o período do afastamento.			
2.1.8.11. Será possível criar um fluxo de aprovação por categoria e permitir aprovações apenas para uma pessoa específica, superintendente, departamento, divisão, cargos ou outros grupos de nível.			

2.1.9. A Solução deverá permitir a criação de diferentes tipos de jornadas e escalas;			
2.1.9.1. A Solução deverá permitir a alocação dos empregados na escala poderá ser feita com base em nomes ou em grupos de forma automática onde deverá ser levando em conta as regras de alocação de cada escala definida;			
2.1.9.2. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de jornada semanal, com definições fixadas de horário de entrada, saída e intervalos;			
2.1.9.3. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de jornada flexível baseada em total de horas trabalhadas por dias definidos. (ex: 5 horas por semana, de segunda-feira à quarta-feira);			
2.1.9.4. A Solução deverá permitir a criação e o gerenciamento de jornada por turnos baseada no número de dias trabalhados. A jornada flexível possibilitará qualquer ciclo baseado em dias trabalhados. (ex. 2 dias de trabalho, 1 de descanso).			
2.1.9.5. Toda jornada possuirá regras de tolerância para atrasos, saídas antecipadas e validade da jornada, que geram notificações de alerta para a Chefia.			
2.1.9.6. Na criação de jornadas de trabalho existirá diversos formatos pré-formato, para auxiliar no processo de configuração da SERPRO.			
2.1.9.6.1. Na criação de jornadas deverá ser permitida a definição de regras de negócio levando em conta no mínimo aspectos de descanso, intervalo de jornada, frequência de alocação na jornada;			

2.1.9.6.2. Deverá permitir a definição de horas de sobreaviso: período em que o empregado permanece formalmente à disposição do SERPRO, portando telefone celular ou similares, fora do ambiente de trabalho e em horário diferente de sua jornada contratual de trabalho;			
2.1.9.6.3. A Solução deverá possuir recurso de cadastro de sobreaviso futuro (para chefias imediatas e gestores do Sistema) e passado (para gestores do Sistema), plantão e hora extra livre ou previamente autorizada, sendo possível emitir relatório das horas extras que foram autorizadas e as que não foram autorizadas;			
2.1.9.7. Configuração da intrajornada disponível, permitindo a definição do que será feito com a diferença de tempo, adicionar como banco de horas, horas extras ou deixar como está.			
2.1.9.8. Permite a adição em massa de empregados em uma jornada.			
2.1.10. A Solução deverá permitir a gestão do banco de horas dos empregados;			
2.1.10.1. A Solução deverá permitir configurações para customização do funcionamento do banco de horas no mínimo das diferentes fases de compensação, divisão de horas entre banco e horas extras bem como alertas para limite de horas periódicas por colaborador.			
2.1.10.2. A Solução deverá permitir a opção de deixar disponível a visualização de banco de horas no aplicativo ou não.			
2.1.10.3. A Solução deverá permitir a criação de limites personalizados de marcação de horas para banco de horas e compensação e horas extras.			

2.1.10.4. A Solução deverá permitir o envio de alertas para períodos pré-definidos em relação ao banco de horas e horas extras para as chefias e gestores;			
2.1.10.5. A Solução deverá permitir que no banco de horas seja configurado no mínimo data de início e fim, máximo total acumulado, máximo e mínimo de minutos a ser enviado por dia, multiplicadores de horas, e permitir a configuração para envio automático ou manual das horas;			
2.1.10.6. A Solução deverá permitir controlar número de horas de compensação possível, informando limite de minutos a deduzir por dia e o período de utilização;			
2.1.10.7. A Solução deverá disponibilizar o extrato de banco de horas individual para cada empregado, por diretoria, superintendência, departamento, divisão para os gestores, em painéis específicos e dentro do perfil de cada empregado via mobile, web ou tablet;			
2.1.11. A Solução deverá possuir inclusão automática de feriados e ponto facultativo no mínimo Federal com leitura do local de trabalho, por empregado e também disponibilizar a opção de visualização, criação, edição e exclusão de feriados, gerenciar grupos de feriados e diferentes calendários de feriados para empregados diferentes.			
2.1.12. A Solução deverá permitir definição do período de fechamento de folha de pagamento e pode ser aplicado para diferentes grupos de empregados. Possibilitando o fechamento diário da folha de ponto, sem a necessidade de abertura e fechamento do período mensal completo e o envio das informações ao Sistema de Folha de Pagamento do SERPRO;			

2.1.12.1. A Solução deverá ter a funcionalidade que permita o deslocamento do DSR de Domingo para outro dia da mesma semana;			
2.1.13. A Solução deverá permitir o bloqueio do sistema de ponto depois da definição do período de fechamento, será possível bloquear esse período para novas alterações e ajustes em todos os dispositivos e para todos os empregados.			
2.1.14. A Solução deverá permitir o cálculo automático da quantidade de vales transportes e tíquetes hora extra;			
2.1.15. A Solução deverá possibilitar a demissão do funcionário no Sistema, mantendo todo o histórico de marcações e espelho de ponto e bloquear automaticamente o login do funcionário para que ele não tenha mais acesso ao Sistema;			
2.1.15.1. A Solução deverá permitir o envio das informações de frequência para o Sistema de Folha de Pagamento no momento do desligamento para fins de cálculos rescisórios;			
2.1.16. A Solução deverá permitir que gestores e funcionários e as respectivas chefias assinem de forma digital com o uso de certificado digital os espelhos de ponto on-line, após o fechamento dos ciclos mensais; após as assinaturas, o Sistema deverá permitir a geração de um arquivo do tipo "pdf" a qualquer tempo.			
2.1.17. Da Gestão de Perfis de Acesso			
2.1.17.1. Permitir a criação do perfil de acesso de administrador (representantes do cliente que têm a responsabilidade de gerir a aplicação) e outros grupos de usuários definidos pelo administrador.			

2.1.17.2 A Solução deverá disponibilizar variedade de perfis de acesso, permitindo, inclusive, que a equipe gestora customize e inclua novos tipos de perfis com ferramentas adequadas às competências de cada tipo de usuário. As permissões poderão ser concedidas, ampliadas, reduzidas e aplicadas de forma individual e em lote, contemplando no mínimo;			
2.1.17.3. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a criação de diferentes perfis de acesso (grupos de usuários) e a definição das funcionalidades cujo acesso é permitido, pelo menos nas seguintes condições:			
2.1.17.4. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a associação de usuários aos perfis de acesso definidos.			
2.1.17.5. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador a edição e exclusão de perfis e usuários associados a cada perfil			
2.1.17.7. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador o cadastro de gestor para atuar em nome de outro gestor nas ações permitidas ao gestor (cadastro de substituto).			
2.1.18. Da Parametrização de Campos e Funcionalidades			
2.1.18.1. Permitir aos usuários que possuem perfil específico de administrador criar perfis e permissões de acesso.			
2.1.19. Dos Relatórios Gerenciais e Painéis de visualização (Dashboard)			
2.1.19.1. Permitir ao administrador a geração de múltiplos relatórios de forma autônoma e sem a necessidade de programação, a partir da			

seleção e cruzamento de dados cadastrados na aplicação, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:			
2.1.19.1.1. Horas efetivamente trabalhadas;			
2.1.19.1.2. Hora extra além do limite estabelecido e horas extras não autorizadas;			
2.1.19.1.3. Quantidade de horas extras por mês (por empregado, por superintendência, diretoria, etc.);			
2.1.19.1.4. Sobreaviso e DSR;			
2.1.19.1.5. Adicional Noturno;			
2.1.19.1.6. Alerta de descumprimento do intervalo Inter jornadas (11 horas) e intervalo intrajornadas (descanso/refeição);			
2.1.19.1.7. Absenteísmo, faltas Injustificadas, afastamentos diversos;			
2.1.19.1.8. Controle de banco de horas com notificações;			
2.1.19.1.9. Relatório com informações de alterações de ponto efetuadas;			
2.1.19.1.10. Deverá ser capaz de gerar relatórios personalizados, a partir do cruzamento de informações sobre os relatórios já disponibilizados pelo Sistema. Gráfico de marcações por leitor, gráfico de divergências parametrizável com situações de empregados: por período desejado; faltas, atrasos, início e término de horas extras, trabalho contínuo, intervalo para refeição menor ou que ultrapasse o estabelecido, etc.			
2.1.19.1.11. Os relatórios deverão oferecer opções de geração em tela, em arquivo (txt, pdf, etc.) ou emitidos por impressoras com diferentes critérios de ordenação entre os campos, como: por graus da estrutura funcional, por tipos de lotação, etc.			

2.1.19.1.12. Deve possuir recurso de acompanhamento em tempo real da situação do quadro de funcionários, dos que realizaram os registros conforme estabelecido, da ausência de registros, gerando alertas, quantidade de funcionários trabalhando, que faltaram, que estão de folga, que estão escalados para sobreaviso e que possuem algum tipo de afastamento cadastrado			
2.1.19.2. Permitir ao administrador conceder acesso a relatórios padrão criados por perfil de usuários (Ex.: relatórios criados e/ou campos para criação de relatórios para gestores).			
2.1.19.3..1 Possibilitar o envio automático de notificação pelo aplicativo mobile, podendo ser configurável pelo gestor qual tipo de alerta/notificação ele quer receber ou enviar para funcionário, sobre divergências diversas (faltas, atrasos, início e término de horas extras, trabalho contínuo, horas de almoço menores ou ultrapassadas, etc.), no momento em que elas ocorrerem;			
2.1.20. Dos Requisitos Não Funcionais da ferramenta			
2.1.20.3. Garantir acesso a pelo menos 1.000 (mil) sessões concorrentes ativas na ferramenta.			
2.1.20.4. Garantir o cadastro de até 8.309 (oito mil, trezentos e nove) empregados ativos na ferramenta.			
2.1.20.4.1. Garantir o cadastro inicial de aproximadamente 6.009 (seis mil e nove) usuários.			
2.1.20.5. Garantir Backup diário completo, mensal e garantido o acesso do Serpro a qualquer tempo durante a vigência do contrato.			

2.1.20.6. A CONTRATADA deve fornecer cópia de backup, sempre que solicitado, em até 5 dias corridos.			
2.1.20.7. Disponibilizar a interface da aplicação no idioma português do Brasil.			
2.1.20.8. Disponibilizar os manuais e a documentação da aplicação contratada no idioma português do Brasil.			
2.1.20.9. Garantir que a aplicação seja compatível, no mínimo, 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). Os navegadores Chrome e Firefox devem funcionar tanto em estações windows quanto linux.			
2.1.20.10. Registros das informações para fins de auditoria, conforme abaixo:			
2.1.20.10.1. Transação efetuada (registro, edição, exclusão);			
2.1.20.10.2. Nome do usuário;			
2.1.20.10.3. Matrícula ou CPF do usuário;			
2.1.20.11. Atender às Diretrizes para o Conteúdo de Acessibilidade Web - WCAG 2.0 referentes ao Nível A de conformidade			
2.1.20.12. Deve permitir aos usuários se autenticarem na ferramenta através de SSO (Single-Sign On) compatível com OpenID Connect 1.0 ou SAML 2.0, com plenos direitos aos recursos e com disponibilização de SDK/API para adição, deleção, bloqueio e gestão de usuários.			
2.1.20.13. Validar a composição dos campos de e-mail.			

2.1.20.14. Possuir camada de serviços (REST), aderente ao padrão de mercado, para prover acesso aos dados da aplicação e permitir integrações com outros sistemas.			
2.1.20.14.1. Os serviços REST (RESTful Web Services) devem, minimamente, possuir os métodos: GET, POST, PUT e DELETE, permitindo assim a leitura, inclusão, alteração e exclusão de todos os atributos de negócio existentes no sistema.			
2.1.20.14.2. Os serviços web REST (RESTful Web services) devem fornecer respostas às requisições HTTP, utilizando os códigos de status das respostas HTTP definidas na RFC 7231, do IETF.			
2.1.20.14.3. Os serviços web REST (RESTful Web Services) devem ser síncronos.			
2.1.20.15. Realizar integrações por meio de um canal seguro de comunicação, da ferramenta com a Rede SERPRO, através de uma VPN IPSEC site-to-site por intermédio de um Webservice.			
2.1.20.16. Utilizar o protocolo HTTPS para as integrações, com controle de autorização seguindo o padrão de mercado aberto OAuth2.			
2.1.20.17. Permitir o agendamento de rotinas identificadas e necessárias a serem executadas off-line em datas/dias e horários pré-definidos.			
2.1.20.18. Garantir o uso de criptografia SSL/TLS 128 bits (HTTPS) nas páginas autenticadas, com uso de Certificado Digital no servidor, seguindo o padrão ICP-Brasil.			
2.1.20.20. Utilizar datas e horários do servidor para registros dos processos implantados e não as das estações de trabalho dos usuários. A aplicação utilizará somente um servidor para busca da informação.			

2.1.20.21. Manter a compatibilidade das parametrizações entre as novas versões.			
2.1.20.22. Atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.			
2.1.21. Das Integrações com Sistemas Internos			
2.1.21.1. A Solução deverá estar integrada ao Sistema de Folha de Pagamento (SGP) do SERPRO que foi desenvolvido internamente, para receber dele todos os dados funcionais dos empregados pertinentes à Aplicação, e enviá-lo, por sua vez, automaticamente, os dados de frequência do corpo funcional;			
2.1.21.2. A Solução deverá receber de forma automatizada a estrutura hierárquica do SERPRO com os vínculos de lotação no momento da carga abarcando código e sigla da: Lotação completa, Órgãos pai da lotação do empregado (Divisão, Departamento, Superintendência sempre que houver) e Diretoria de lotação no momento;			
2.1.21.3. A Solução deverá aplicar a essa estrutura aos permissionamentos de acessos e perfis bem como outras funcionalidades do sistema, assim como a separação dos quadros de pessoal interno e externo e todas as suas atualizações.			
2.1.21.4. A Solução deverá receber carga inicial, definida e realizada pela contratada, do SGP dos empregados ativos, admissões e desligamentos com vigência e lotação funcional (organograma da empresa + chefia), CNPJ vinculado e local de trabalho (para fins de feriados;			
2.1.21.5. A Solução deverá receber carga inicial, definida e realizada pela contratada, do SGP com os afastamentos não relacionados à saúde;			

2.1.21.6. A Solução deverá receber carga inicial, definida e realizada pela contratada, do SGP com os afastamentos relacionados à saúde que interferem no pagamento;			
<u>2.1.21.7. A Solução deverá receber do SOCWEB, sistema contratado pelo SERPRO para gerenciamento de saúde ocupacional - https://www.soc.com.br/, a informação dos demais afastamentos por motivos de saúde que não interferem no pagamento;</u>			
2.1.21.8. A Solução deverá alimentar o SGP com dados relativos à frequência que tenham reflexo em folha de pagamento, como faltas injustificadas, adicional noturno, HE, sobreaviso;			
2.1.21.9. A Solução deverá informar cargas de alimentação do sistema com erro e enviar alerta por e-mail para o responsável.			
2.1.22. Da solução na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS").			
2.1.22.1. A solução deve ser disponibilizada na plataforma de nuvem (cloud) do próprio fabricante da solução ou gerenciada pelo próprio fabricante da solução, na modalidade Software como Serviço ("Software as a Service - SaaS").			
2.1.22.2. Não será aceita a oferta de Solução em hosting tradicional de Datacenter ou em hosting IaaS (Infrastructure as a Services) de nuvem com modelo de locação de licenças.			
2.1.22.3. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, os ambientes de produção e homologação.			

2.1.22.4. A CONTRATADA será responsável pela definição, dimensionamento e parametrização dos ambientes da solução na plataforma de nuvem, necessários e com recursos suficientes para suportar a solução com a estrutura de dados e usuários do SERPRO.			
2.1.22.5. A CONTRATADA será responsável por manter durante a vigência do contrato os ambientes em funcionamento, e fazer qualquer ajuste de dimensionamento em recursos de processamento e armazenamento que forem necessários para a boa performance da solução.			
2.1.22.6. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir redundância na infraestrutura de processamento, armazenamento e rede balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato.			
2.1.22.7. A CONTRATADA deve garantir que os dados e backups da solução estejam hospedados em território brasileiro.			
2.1.22.8. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados do SERPRO contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente o SERPRO qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.			
2.1.22.9. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pela plataforma de nuvem (cloud) não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto no objeto deste contrato, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do SERPRO.			

2.1.22.10 A CONTRATADA deve adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na plataforma de nuvem (cloud).			
2.1.22.11. A CONTRATADA deve dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo informar imediatamente o SERPRO todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do SERPRO.			
2.1.22.12. A solução deve dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.			
2.1.22.13. A solução deve garantir o isolamento dos dados, de forma que os dados deverão estar acessíveis apenas por usuários do SERPRO.			
2.1.22.14. É vedada à CONTRATADA acesso aos dados hospedados na plataforma de nuvem (cloud), sem prévia e formal autorização por parte do SERPRO.			
2.1.22.15. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir certificação em conformidade com a norma Security Operations Center - SOC ou em conformidade com alguma outra norma equivalente.			
2.1.22.15.1. Possuir, no mínimo, as certificações:			

2.1.22.15.1.1. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou na sua versão original em inglês: ISO/IEC 27001:2013 ou equivalente.			
2.1.22.15.2. Possuir comprovação válida que o Provedor de serviços em nuvem está em compliance com o Cybersecurity Framework (CSF – Estrutura de segurança cibernética) definido pelo National Institute of Standards and Technology - NIST ou equivalente.			