

# **Projeto Básico SUPSI 00247/2010**

## **Título**

### **CONSULTA PÚBLICA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ON-SITE**

#### **2ª Versão**

## **1.0 Objeto**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Suporte Técnico On-Site para soluções em plataforma de software livre.

## **2.0 Especificação do Objeto**

**2.1.** Contratação de Suporte Técnico On-Site para atividades de apoio especializado no diagnóstico, identificação, elucidação de dúvidas, resolução de incidentes e problemas.

**2.1.1.** Atividades a serem executadas na prestação de serviços de Suporte Técnico On-Site:

**2.1.1.1.** Instalação;

**2.1.1.2.** Configuração;

**2.1.1.3.** Atualização;

**2.1.1.4.** Otimização;

**2.1.1.5.** Utilização de produtos;

**2.1.1.6.** Monitoração do ambiente e da liberação de atualizações/correções (*patches*);

**2.1.1.7.** Realização de análise de performance;

**2.1.1.8.** Recomendações de ajustes (*tunning*).

**2.1.2.** Elucidação de dúvidas das equipes técnicas do Serpro;

**2.1.3.** Elaboração de relatórios técnicos que explicitem os procedimentos adotados para a resolução;

**2.1.4.** Aplicações de versões atualizadas (*releases*) e atualizações/correções (*patches*);

**2.1.5.** Suporte na implantação e/ou implementação e/ou validação de novos produtos e versões;

**2.1.6.** Levantamento e realização de correções e inovações.

**2.2.** A prestação dos serviços de Suporte Técnico On-Site será efetuada pelos itens descritos a seguir:

**2.2.1.** Item I – Software Básico

**2.2.2.** Item II – Redes de Computadores

**2.2.3.** Item III – Ferramentas de apoio ao ambiente de desenvolvimento

**2.2.4.** Item IV – Segurança

**2.2.5.** Para a prestação dos serviços, serão consideradas as versões estáveis (versão oficial disponibilizada pela comunidade) de cada um dos itens a partir de 01 de janeiro de 2004.

**2.2.5.1.** Também serão contempladas as respectivas atualizações das versões até o encerramento do contrato.

## **2.3. ITENS DO PREGÃO**

### **2.3.1. Software Básico**

**2.3.1.1.** Abrangência do Software Básico:

**2.3.1.1.1.** Distribuições de sistemas operacionais: Debian, Fedora, CentOS, OpenSuse e Ubuntu;

**2.3.1.1.2.** Softwares aplicativos: BROffice, OpenOffice, FreeMind, GanttProject, Firefox,

Gnome, KDE, PSI, Thunderbird, Gimp, Dia e VLC Media Player;

**2.3.1.1.3.** Softwares de emulação: Wine e QEMU;

**2.3.1.1.4.** Softwares de virtualização: XEN, KVM e VirtualBox;

**2.3.1.1.5.** Softwares de clusterização: CentOS Cluster Suite;

**2.3.1.1.6.** Softwares de diretório: LDAP e 389 (antigo Fedora Directory Service).

**2.3.1.1.7.** Patch de Kernel e Portagem (port) de patch de kernel

**2.3.1.1.8.** Arquitetura de Cloud Computing;

**2.3.1.2.** Quantitativo estimado de horas para prestação de serviços em Software Básico

Localidades	Estimativa de horas por mês	Quantidade de horas Contratadas
Sede	32,00	768
Brasília	75,00	1.800
Belém	16,00	384
Fortaleza	24,00	576
Recife	56,00	1.344
Salvador	16,00	384
Belo Horizonte	24,00	576
Rio de Janeiro - Horto	41,00	984
Rio de Janeiro - Andaraí	11,00	264
Rio de Janeiro - MF	6,00	144
Rio de Janeiro - Lapa	6,00	144
São Paulo - Socorro	43,00	1.032
São Paulo - Luz	16,00	384
Curitiba	16,00	384
Florianópolis	24,00	576
Porto Alegre	24,00	576
<b>Totais</b>	<b>430</b>	<b>10.320</b>

**2.3.1.3.** Definição das localidades para prestação do serviço

**2.3.1.3.1.** Primeiro grupo de localidades:

Localidade	Endereço
Sede	Av. L2 Norte – SGAN - Quadra 601 - Módulo V – CEP:70836-900 - Tel.: (61) 2021-8000
Brasília	Av. L2 Norte - SGAN - Quadra 601 - Módulo G - CEP:70830-900 - Tel.: (61) 2021-9000.
Recife	Av. Parnamirim, 295 - Parnamirim - CEP: 52060-000 - Tel.: (81) 3267-4000

Rio de Janeiro - Horto	Rua Pacheco Leão, 1.235 - Jd. Botânico - CEP: 22460-030 - Tel.: (21) 3206-3300
Rio de Janeiro - Andaraí	Rua Duquesa de Bragança, 100 - Grajaú - Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20540-300
Rio de Janeiro - MF	Av. Presidente Antônio Carlos, 357/1127 - Castelo, CEP: 20020-010 - Tel: (21) 3804-6805
Rio de Janeiro - Lapa	Rua Teixeira de Freitas, 31 - Lapa - CEP: 20021-902 - Tel.: (21) 2117-3700
São Paulo - Socorro	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Socorro - Cep: 04766-900 - Tel.: (11) 2173-1322
São Paulo - Luz	Rua Plínio Ramos, 99 - Luz - CEP: 01027-000 - Tel: (11) 21731322

**2.3.1.3.2. Segundo grupo de localidades:**

<b>Localidade</b>	<b>Endereço</b>
Fortaleza	Av. Pontes Vieira, 832 - São João Tauape - CEP: 60130-240 - Tel.: (85) 4008-2800
Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - CEP: 31170-000 - Tel.: (31) 2101-6200
Florianópolis	Parque Tecnológico Alfa - Rodovia José Carlos Daux (SC 401) - Km 01 - nº. 600 - Bairro João Paulo - Edifício Alfama - 2º. andar - CEP 880.030-000 – Tel.: (48) 3231-8800
Porto Alegre	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Cidade Baixa - CEP: 90010-390 - Tel.: (51) 2129-1200

**2.3.1.3.3. Terceiro grupo de localidades:**

<b>Localidade</b>	<b>Endereço</b>
Belém	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme - CEP: 66077-530 - Tel: (91) 4008-1777
Salvador	Av. Luis Vianna Filho, 2.355 - Imbuí - CEP: 41130-530 - Tel.: (71) 2102-7800
Curitiba	Rua Carlos Piolli, 133 - Bom Retiro - CEP: 80520-170 - Tel.: (41)

### 2.3.2. Redes de Computadores

#### 2.3.2.1. Abrangência de Redes de Computadores

2.3.2.1.1. Servidores web baseados em Apache e nginx e seus módulos;

2.3.2.1.2. Serviços de proxy reverso/aceleradores web baseados em varnish ou squid;

2.3.2.1.3. Servidores de aplicação baseados em Jboss, TomCat, Zope/Plone, Apache e PHP;

2.3.2.1.4. Serviços de impressão baseados em CUPS;

2.3.2.1.5. Serviços de compartilhamento de arquivos baseados em SAMBA e NFS;

2.3.2.1.6. Serviço de Nomes de Domínio baseados em Bind;

2.3.2.1.7. Serviços de mensageria instantânea baseados no protocolo jabber;

2.3.2.1.8. Solução de proxy e cache baseados em SQUID;

2.3.2.1.9. Serviços de distribuição de pacotes APT, YUM;

2.3.2.1.10. Ferramenta de inventário, monitoração e gerência baseadas em CACIC, Zabbix, Nagios, MRTG, VNC, FreeNX/QtNX e Rdesktop;

2.3.2.1.11. Soluções em Telefonia IP / Voz sobre IP (VoIP) baseadas em Asterisk;

2.3.2.1.12. Soluções de mensageira e correio eletrônico baseadas em PostFix, Sendmail, Qmail, Exim, e-Groupware, Courier e Cyrus.

2.3.2.1.13. Soluções de Rede Virtual Privada (VPN) baseadas em OpenVPN, Freeswan, Openswan e Ipsec;

2.3.2.1.14. Telepathy / Empathy

#### 2.3.2.2. Quantitativo estimado de horas para prestação de serviços em Redes de Computadores

Localidades	Estimativa de horas por mês	Quantidade de horas Contratadas
Sede	34	816
Brasília	72	1.728
Belém	16	384
Fortaleza	24	576
Recife	57	1.368
Salvador	16	384
Belo Horizonte	24	576
Rio de Janeiro - Horto	41	984
Rio de Janeiro - Andaraí	11	264
Rio de Janeiro - MF	6	144
Rio de Janeiro - Lapa	6	144
São Paulo - Socorro	43	1.032
São Paulo - Luz	16	384
Curitiba	16	384
Florianópolis	24	576
Porto Alegre	24	576
<b>Totais</b>	<b>430</b>	<b>10.320</b>

#### 2.3.2.3. Definição das localidades para prestação do serviço

##### 2.3.2.3.1. Primeiro grupo de localidades:

<b>Localidade</b>	<b>Endereço</b>
Sede	Av. L2 Norte – SGAN - Quadra 601 - Módulo V – CEP:70836-900 - Tel.: (61) 2021-8000
Brasília	Av. L2 Norte - SGAN - Quadra 601 - Módulo G - CEP:70830-900 - Tel.: (61) 2021-9000.
Recife	Av. Parnamirim, 295 - Parnamirim - CEP: 52060-000 - Tel.: (81) 3267-4000
Rio de Janeiro - Horto	Rua Pacheco Leão, 1.235 - Jd. Botânico - CEP: 22460-030 - Tel.: (21) 3206-3300
Rio de Janeiro - Andaraí	Rua Duquesa de Bragança, 100 - Grajaú - Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20540-300
Rio de Janeiro - MF	Av. Presidente Antônio Carlos, 357/1127 - Castelo, CEP: 20020-010 - Tel: (21) 3804-6805
Rio de Janeiro - Lapa	Rua Teixeira de Freitas, 31 - Lapa - CEP: 20021-902 - Tel.: (21) 2117-3700
São Paulo - Socorro	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Socorro - Cep: 04766-900 - Tel.: (11) 2173-1322
São Paulo - Luz	Rua Plínio Ramos, 99 - Luz - CEP: 01027-000 - Tel: (11) 21731322

#### 2.3.2.3.2. Segundo grupo de localidades:

<b>Localidade</b>	<b>Endereço</b>
Fortaleza	Av. Pontes Vieira, 832 - São João Tauape - CEP: 60130-240 - Tel.: (85) 4008-2800
Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - CEP: 31170-000 - Tel.: (31) 2101-6200
Florianópolis	Parque Tecnológico Alfa - Rodovia José Carlos Daux (SC 401) - Km 01 - nº. 600 - Bairro João Paulo - Edifício Alfama - 2º. andar - CEP 880.030-000 – Tel.: (48) 3231-8800
Porto Alegre	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Cidade Baixa - CEP: 90010-390 - Tel.: (51) 2129-1200

### 2.3.2.3.3. Terceiro grupo de localidades:

Localidade	Endereço
Belém	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme - CEP: 66077-530 - Tel: (91) 4008-1777
Salvador	Av. Luis Vianna Filho, 2.355 - Imbuí - CEP: 41130-530 - Tel.: (71) 2102-7800
Curitiba	Rua Carlos Piolli, 133 - Bom Retiro - CEP: 80520-170 - Tel.: (41) 313-8200

### 2.3.3. Ferramentas de apoio ao ambiente de desenvolvimento

2.3.3.1. Abrangência de Ferramentas de apoio ao ambiente de desenvolvimento

2.3.3.1.1. Soluções de Controle de Versionamento baseadas em CVS e Subversion;

2.3.3.1.2. Solução de acompanhamento de Bugs: Bugzilla, Mantis e Bugtracking;

2.3.3.1.3. Soluções de gerenciamento de projetos baseadas em DotProject, Web2Project, GanttProject, OpenProj e IceScrum;

2.3.3.1.4. Análise de Introspecção de Código: Report Manager;

2.3.3.1.6. Modelagem de Dados: Power Architect;

2.3.3.1.7. Testes de softwares: TestLink Selenium, CubicTest, Marathon, Jmeter, WebScarab;

2.3.3.1.8. Soluções de Business Intelligence baseadas em Pentaho;

2.3.3.1.9. Plataformas de Desenvolvimento baseadas em Eclipse;

2.3.3.1.11. Gerenciamento de Banco de Dados Livres (SGBDs): PostgreSQL, Firebird, Derby, e MySQL;

2.3.3.1.12. Ambiente de Integração Contínua: Apache Continuum, Apache Maven, Apache Archiva.

2.3.3.1.13. Acessibilidade: Orca, Mbrola e Liane;

2.3.3.1.14. Ferramenta de mapeamento de processos: OryX e Umbrello;

**2.3.3.2. Quantitativo estimado de horas para prestação de serviços em Ferramentas de apoio ao ambiente de desenvolvimento**

Localidades	Estimativa de horas por mês	Quantidade de horas Contratadas
Sede	0,00	0
Brasília	900	21.600
Belém	8,33	200
Fortaleza	8,33	200
Recife	8,33	200
Salvador	8,33	200
Belo Horizonte	8,33	200
Rio de Janeiro - Horto	8,33	200
Rio de Janeiro - Andaraí	0,00	0
Rio de Janeiro - MF	8,33	200
Rio de Janeiro - Lapa	8,33	200

São Paulo - Socorro	8,33	200
São Paulo - Luz	0,00	0
Curitiba	8,33	200
Florianópolis	8,33	200
Porto Alegre	8,33	200
<b>Totais</b>	<b>1.000</b>	<b>24.000</b>

### 2.3.3.3. Definição das localidades para prestação do serviço:

#### 2.3.3.3.1. Primeiro grupo de localidades:

Localidade	Endereço
Sede	Av. L2 Norte – SGAN - Quadra 601 - Módulo V – CEP:70836-900 - Tel.: (61) 2021-8000
Brasília	Av. L2 Norte - SGAN - Quadra 601 - Módulo G - CEP:70830-900 - Tel.: (61) 2021-9000.
Recife	Av. Parnamirim, 295 - Parnamirim - CEP: 52060-000 - Tel.: (81) 3267-4000
Rio de Janeiro - Horto	Rua Pacheco Leão, 1.235 - Jd. Botânico - CEP: 22460-030 - Tel.: (21) 3206-3300
Rio de Janeiro - Andaraí	Rua Duquesa de Bragança, 100 - Grajaú - Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20540-300
Rio de Janeiro - MF	Av. Presidente Antônio Carlos, 357/1127 - Castelo, CEP: 20020-010 - Tel: (21) 3804-6805
Rio de Janeiro - Lapa	Rua Teixeira de Freitas, 31 - Lapa - CEP: 20021-902 - Tel.: (21) 2117-3700
São Paulo - Socorro	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Socorro - Cep: 04766-900 - Tel.: (11) 2173-1322
São Paulo - Luz	Rua Plinio Ramos, 99 - Luz - CEP: 01027-000 - Tel: (11) 21731322

#### 2.3.3.3.2. Segundo grupo de localidades:

Localidade	Endereço
Fortaleza	Av. Pontes Vieira, 832 - São João Tauape - CEP: 60130-240 - Tel.: (85) 4008-2800

Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - CEP: 31170-000 - Tel.: (31) 2101-6200
Florianópolis	Parque Tecnológico Alfa - Rodovia José Carlos Daux (SC 401) - Km 01 - nº. 600 - Bairro João Paulo - Edifício Alfama - 2º. andar - CEP 880.030-000 – Tel.: (48) 3231-8800
Porto Alegre	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Cidade Baixa - CEP: 90010-390 - Tel.: (51) 2129-1200

#### 2.3.3.3.3. Terceiro grupo de localidades:

Localidade	Endereço
Belém	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme - CEP: 66077-530 - Tel: (91) 4008-1777
Salvador	Av. Luis Vianna Filho, 2.355 - Imbuí - CEP: 41130-530 - Tel.: (71) 2102-7800
Curitiba	Rua Carlos Piolli, 133 - Bom Retiro - CEP: 80520-170 - Tel.: (41) 313-8200

### 2.3.4. Segurança

#### 2.3.4.1. Abrangência de Segurança

2.3.4.1.1. Soluções em IDS e IPS baseadas em SNORT e ferramentas de administração baseadas em Analysis Console for Intrusion Databases (ACID);

2.3.4.1.2. Soluções de teste de vulnerabilidades baseados em OpenVAS e Nessus;

2.3.4.1.3. Soluções de correlação de eventos baseadas em Ossim;

2.3.4.1.4. Soluções de Firewall baseadas em Iptables, PF e IPFW;

2.3.4.1.5. Soluções de gerenciamento de Firewalls baseadas em FWBuilder;

2.3.4.1.6. Soluções de controle de acesso compatíveis com SQUID;

2.3.4.1.7. Forense Computacional: Autopsy

2.3.4.1.8. Soluções de auditoria baseadas em Syslog

2.3.4.1.9. Certificação Digital através do software OpenCA e certificados digitais A1 e A3;

2.3.4.1.10. Soluções de Anti-vírus baseadas em Clamav.

2.3.4.1.11. Soluções Anti-Spam baseadas em Spamassassin e Amavis;

2.3.4.1.12. Soluções de recuperação de dados em sistemas de arquivos ext2, ext3, xfs, ntfs, fat e fat32.

2.3.4.1.13. Soluções de Backup baseadas em Bacula e Amanda.

#### 2.3.4.2. Quantitativo estimado de horas para prestação de serviços em Segurança

Localidades	Estimativa de horas por mês	Quantidade de horas Contratadas
Sede	24	576
Brasília	53	1.272
Belém	12	288
Fortaleza	18	432



Recife	42	1.008
Salvador	12	288
Belo Horizonte	18	432
Rio de Janeiro - Horto	30	720
Rio de Janeiro - Andaraí	8	192
Rio de Janeiro - MF	4	96
Rio de Janeiro - Lapa	4	96
São Paulo - Socorro	32	768
São Paulo - Luz	12	288
Curitiba	12	288
Florianópolis	18	432
Porto Alegre	18	432
<b>Totais</b>	<b>318</b>	<b>7.608</b>

### 2.3.4.3. Definição das localidades para prestação do serviço:

#### 2.3.4.3.1. Primeiro grupo de localidades:

Localidade	Endereço
Sede	Av. L2 Norte – SGAN - Quadra 601 - Módulo V – CEP:70836-900 - Tel.: (61) 2021-8000
Brasília	Av. L2 Norte - SGAN - Quadra 601 - Módulo G - CEP:70830-900 - Tel.: (61) 2021-9000.
Recife	Av. Parnamirim, 295 - Parnamirim - CEP: 52060-000 - Tel.: (81) 3267-4000
Rio de Janeiro - Horto	Rua Pacheco Leão, 1.235 - Jd. Botânico - CEP: 22460-030 - Tel.: (21) 3206-3300
Rio de Janeiro - Andaraí	Rua Duquesa de Bragança, 100 - Grajaú - Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20540-300
Rio de Janeiro - MF	Av. Presidente Antônio Carlos, 357/1127 - Castelo, CEP: 20020-010 - Tel: (21) 3804-6805
Rio de Janeiro - Lapa	Rua Teixeira de Freitas, 31 - Lapa - CEP: 20021-902 - Tel.: (21) 2117-3700
São Paulo - Socorro	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Socorro - Cep: 04766-900 - Tel.: (11) 2173-1322
São Paulo - Luz	Rua Plinio Ramos, 99 - Luz - CEP: 01027-000 - Tel: (11) 21731322

--	--

#### **2.3.4.3.2. Segundo grupo de localidades:**

<b>Localidade</b>	<b>Endereço</b>
Fortaleza	Av. Pontes Vieira, 832 - São João Tauape - CEP: 60130-240 - Tel.: (85) 4008-2800
Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - CEP: 31170-000 - Tel.: (31) 2101-6200
Florianópolis	Parque Tecnológico Alfa - Rodovia José Carlos Daux (SC 401) - Km 01 - nº. 600 - Bairro João Paulo - Edifício Alfama - 2º. andar - CEP 880.030-000 – Tel.: (48) 3231-8800
Porto Alegre	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Cidade Baixa - CEP: 90010-390 - Tel.: (51) 2129-1200

#### **2.3.4.3.3. Terceiro grupo de localidades:**

<b>Localidade</b>	<b>Endereço</b>
Belém	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme - CEP: 66077-530 - Tel: (91) 4008-1777
Salvador	Av. Luis Vianna Filho, 2.355 - Imbuí - CEP: 41130-530 - Tel.: (71) 2102-7800
Curitiba	Rua Carlos Piolli, 133 - Bom Retiro - CEP: 80520-170 - Tel.: (41) 313-8200

### **3.0 Níveis de Serviço**

**3.1.** Para todos os acionamentos, o Serpro terá as seguintes opções para abertura de chamados:

**3.1.1.** Número de discagem gratuita;

**3.1.1.1.** Para os acionamentos por telefone, a Contratada terá prazo máximo de 5 (cinco) minutos para registrar o chamado.

**3.1.2.** Por acesso a página web da Contratada;

**3.1.3.** Por endereço de correio eletrônico específico da Contratada.

**3.2.** Independente da opção utilizada para acionamento, os registros dos chamados terão as seguintes informações:

- 3.2.1.** A regional de execução do serviço;
- 3.2.2.** A solução ou serviço;
- 3.2.3.** A data e hora de início e término planejadas para o atendimento;
- 3.2.4.** A descrição do serviço a ser executado.
- 3.3.** Todas as comunicações com a Contratada terão uma Notificação de Confirmação com todas as informações descritas no item **3.2** que deverá chegar para o Gestor do Contrato e para o Responsável Técnico em, no máximo, 5 (cinco) minutos, por correio eletrônico, a partir do acionamento.
- 3.3.1.** Em caso de indisponibilidade de rede de dados, obrigatoriamente, a Contratada deverá enviar a notificação de confirmação por fax no mesmo prazo descrito no item **3.3**.
- 3.4.** A Contratada estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para acionamentos.
- 3.5.** Dos processos de atendimento para os itens **2.3.1.3.1**, **2.3.2.3.1**, **2.3.3.3.1** e **2.3.4.3.1**:
- 3.5.1.** A Contratada estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para realização dos atendimentos de Suporte Técnico On-Site.
- 3.5.2.** O prazo máximo para início do atendimento será de 02 (duas) horas após o registro da ocorrência.
- 3.5.3.** O atendimento nestas localidades não será interrompido até o completo restabelecimento da solução ou serviço, podendo se estender por períodos noturnos e dias não úteis.
- 3.6.** Dos processos de atendimento para as localidades os itens **2.3.1.3.2**, **2.3.2.3.2**, **2.3.3.3.2** e **2.3.4.3.2**:
- 3.6.1.** A Contratada estará disponível 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, para realização dos atendimentos de Suporte Técnico on-site.
- 3.6.2.** O prazo máximo para início do atendimento será de 04 (quatro) horas após o registro da ocorrência.
- 3.6.3.** O atendimento nestas localidades não será interrompido até o completo restabelecimento da solução ou serviço.
- 3.7.** Dos processos de atendimento para as localidades os itens **2.3.1.3.3**, **2.3.2.3.3**, **2.3.3.3.3** e **2.3.4.3.3**:
- 3.7.1.** A Contratada estará disponível 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, para realização dos atendimentos de Suporte Técnico on-site.
- 3.7.2.** O prazo máximo para início do atendimento será de 08 (oito) horas após o registro da ocorrência.
- 3.7.3.** O atendimento nestas localidades não será interrompido até o completo restabelecimento da solução ou serviço.
- 3.8.** A Contratada irá executar os trabalhos e detalhar os procedimentos realizados no Relatório de Conclusão, necessário para registrar detalhadamente as atividades executadas na conclusão do serviço, conforme a OS emitida.
- 3.8.1.** Após a homologação, a Contratada terá até 04 (quatro) horas para elaboração e entrega do Relatório de Conclusão.
- 3.8.2.** O atendimento somente será concluído após o relatório validado e aceite/homologação realizado pelo Serpro.
- 3.8.3.** O atendimento pressupõe o retorno da solução ou serviço à sua normalidade.

## **4.0 Estimativa de Valor**

Não se aplica

## **5.0 Justificativa da Contratação**

Não se aplica.

## **6.0 Justificativa da Dispensa ou Inexigibilidade**

Nenhuma informação cadastrada.

## **7.0 Pesquisa de Mercado**

Nenhuma informação cadastrada.

## **8.0 Acompanhamento da Licitação**

Não se Aplica.

## **9.0 Considerações Gerais**

**9.1.** Considera-se Suporte Técnico On-Site as atividades de apoio especializado no diagnóstico, identificação, elucidação de dúvidas, resolução de incidentes e problemas que permitam uma solução ou serviço retornar ao seu estado de funcionamento normal que devem ser executadas de forma presencial e acompanhadas por empregado do Serpro.

**9.2.** Será permitida a participação de consórcios de empresas para a prestação dos serviços citados neste documento, porém, será eleita uma única empresa participante do consórcio para que esta tenha representação perante o Serpro.

### **9.3. UTILIZAÇÃO DAS HORAS**

**9.3.1.** O Serpro fará jus a uma franquia anual de 360 (trezentos e sessenta) horas. O valor anual estimado a ser pago será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ reais) dividido em 12 parcelas mensais fixas de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ reais), correspondente a 30 (trinta) horas de Suporte Técnico descrito em cada item do contrato.

**9.3.2.** O valor das horas que excederem à franquia de 360 (trezentos e sessenta) horas/ano será acrescido às parcelas mensais fixas a partir do mês que a franquia for ultrapassada e pagas à razão de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ reais) a hora.

**9.3.3.** Para as localidades citadas no item **3.6** serão garantidas um mínimo de 04 (quatro) horas por chamado, que deverão ser integralmente utilizadas no atendimento.

**9.3.4.** Para as localidades citadas no item **3.7** serão garantidas um mínimo de 12 (doze) horas por chamado, que deverão ser integralmente utilizadas no atendimento.

**9.3.5.** Os serviços serão prestados e aferidos até o limite total de horas do contrato, respeitando as quantidades de horas estabelecidas para cada item.

**9.3.5.1.** A contratação do serviço permite ao Serpro efetuar a flexibilização tanto do quantitativo mensal de horas quanto das localidades relacionadas até o limite total de horas do contrato.

**9.4.** O certame licitatório dar-se-á pelos itens definidos no item **2.2**.

**9.4.1.** O Serpro se resguarda o direito de distribuir entre as localidades listadas no item **2.3.1.3** as horas contratadas para os serviços do item **2.2.1. ITEM I – Software Básico** conforme suas necessidades.

**9.4.2.** O Serpro se resguarda o direito de distribuir entre as localidades listadas no item **2.3.2.3** as horas contratadas para os serviços do item **2.2.2. ITEM II – Redes de Computadores** conforme suas necessidades.

**9.4.3.** O Serpro se resguarda o direito de distribuir entre as localidades listadas no item

**2.3.3.3** as horas contratadas para os serviços do item **2.2.3. ITEM III – Ferramentas** de apoio ao ambiente de desenvolvimento conforme suas necessidades.

**9.4.4.** O Serpro se resguarda o direito de distribuir entre as localidades listadas no item **2.3.4.3** as horas contratadas para os serviços do item **2.2.4. ITEM IV – Segurança** conforme suas necessidades.

**9.5.** A prestação dos serviços ocorrerá à medida da necessidade, mediante comunicação formal do Serpro à Contratada, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das horas estimadas para os serviços.

**9.5.1.** A prestação dos serviços ocorrerá prioritariamente em horários compatíveis com o desenvolvimento das atividades normais do Serpro, qual seja, de 07h às 19h.

**9.5.2.** Os serviços executados fora do expediente administrativo do Serpro, ou seja, horários noturnos, feriados e fins de semana, não terão ônus adicionais ao contratante.

**9.5.3.** Correrá por conta exclusiva da Contratada a responsabilidade pelo deslocamento - transporte, frete, alimentação, hospedagem e seguro - de sua equipe aos locais que necessitam de Suporte Técnico On-Site, não cabendo ao Serpro qualquer ônus adicional.

**9.5.4.** As aplicações de correções no ambiente produtivo serão executados somente por empregados do Serpro e, se necessário, assistidos por empregados da Contratada.

**9.5.5.** As horas utilizadas para prestação dos serviços somente serão contabilizadas a partir do momento da chegada do técnico da Contratada no local de execução.

**9.6.** Os serviços contratados serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço – OS (Anexo I), emitida pelo Gestor do Contrato.

**9.6.1.** Após a resolução da ocorrência que originou o acionamento serão apresentados relatórios técnicos pela Contratada descrevendo detalhadamente as atividades executadas.

**9.6.1.1.** O detalhamento das atividades e quantidade de relatórios serão especificados na OS.

**9.6.1.2.** A Contratada tem até 2 (dois) dias úteis para entrega dos relatórios solicitados.

**9.6.2.** Os serviços prestados somente serão concluídos mediante aceite e homologação pelo Serpro, entrega dos relatórios técnicos pela Contratada, registro do Relatório da OS (Anexo II) e emissão do Termo de Aceitação de Ordem de Serviço (Anexo III) pelo Serpro.

**9.6.2.1.** Uma vez concluída a execução dos serviços e os relatórios técnicos enviados pela Contratada, o Responsável Técnico terá até 3 (três) dias úteis para a emissão do Termo de Aceitação de Ordem de Serviço.

**9.6.2.2.** Em caso de não aceitação dos serviços o Gestor do Contrato informará à Contratada, por escrito, o motivo da recusa do aceite e as ações necessárias para correção.

**9.6.2.3.** Eventuais atrasos na prestação dos serviços estarão registrados no Relatório da OS.

**9.7.** A avaliação dos serviços prestados considera a estimativa de tempo e o retorno do ambiente à normalidade para demonstrar o resultado em conformidade com o solicitado.

## **9.8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**9.8.1.** A Contratada deverá comprovar a prestação de serviços nos itens licitados através de atestados de capacidade técnica ou declarações das empresas às quais prestou serviços.

**9.8.2.** A Contratada somente realizará o atendimento após a elaboração da OS.

**9.8.3.** A Contratada realizará acompanhamento dos incidentes e apresentará ao Serpro relatórios mensais consolidados sobre os procedimentos executados.

**9.8.4.** A Contratada se obriga a atender a eventuais convocações para reuniões - marcadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

**9.8.4.1.** As horas de reunião serão contabilizadas da mesma forma que as horas utilizadas na prestação dos serviços de Suporte Técnico.

**9.8.4.2.** O não comparecimento injustificado da Contratada implica em descumprimento

de cláusula contratual, sujeito a penalidades e multas previstas em lei.

**9.8.5.** A Contratada acatará as normas de acesso de pessoas às instalações do Serpro. Deve garantir o comportamento ético e profissional de seus empregados, cabendo-lhes responder integralmente por todos os danos ou atos resultantes de ação ou omissão destes empregados, inclusive por inobservância das orientações do Serpro, obrigando-se a substituí-los, quando houver comportamento inconveniente ou inadequado, tão logo solicitado.

**9.8.6.** A Contratada compromete-se a considerar as cláusulas-padrão para confidencialidade das informações do Serpro e sujeita-se às penalidades previstas em lei. Compromete-se, ainda, a manter todas as informações a que teve acesso em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do contrato.

**9.8.6.1.** Informações relativas a processos de instalação, configuração e customizações.

**9.8.6.2.** Política de segurança adotada pelo Serpro e configurações de hardware e software decorrentes.

**9.8.6.3.** Quaisquer informações que a Contratada venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação, pertinentes a hardware, software, serviços e sistemas aplicativos do Serpro, cujo conhecimento por terceiros exponha o ambiente a riscos de invasão ou resulte na sua vulnerabilidade.

## **9.9. RESPONSABILIDADES DO SERPRO**

**9.9.1.** O Gestor do Contrato designado pelo Serpro é o responsável pela elaboração da Ordem de Serviço – OS.

**9.9.1.1.** Gestor do Contrato é o empregado de uma Unidade de Gestão de Contratos que demandou originalmente a contratação para fornecimento de materiais, bens ou serviços, especialmente designado para exercer o acompanhamento, a fiscalização da execução contratual e as sanções que entender cabíveis para regularização das faltas e defeitos observados, proceder a assinatura conjunta em instrumentos celebrados, o registro das ocorrências e adoção de providências necessárias a seu fiel cumprimento, inclusive podendo delegar a outros empregados que deverão assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a sua atribuição.

**9.9.2.** O Gestor Técnico designado pelo Serpro é o responsável indicado pela Unidade Demandante da Contratação para representá-la durante a gestão do contrato, competindo-lhe, em face de sua qualificação, experiência e conhecimento técnico, emitir pareceres em conformidade com métricas, critérios técnicos e disposições contratuais e legais.

**9.9.2.1.** As informações da OS, tais como, a referência (Ticket, Siscor, OS), a regional de execução do serviço, a solução ou serviço, data e hora de início e término planejadas para o atendimento, a descrição do serviço a ser executado, código de serviço e justificativa serão fornecidas pelo Responsável Técnico.

**9.9.2.2.** A aferição do tempo de atendimento, da qualidade do serviço e observações ou justificativas em relação ao atendimento serão devidamente registradas pelo Responsável Técnico no Relatório da OS.

**9.9.2.3.** Toda demanda de novos serviços ao Gestor do Contrato será efetuada pelo Responsável Técnico.