Projeto Básico SUPCD 01390/2020

Título

Consulta Pública para contratação de uma Solução de Backup para Centro de Dados, que atenda as necessidades atuais e futuras do SERPRO na criação, guarda e gerenciamento de cópias de segurança de dados.

1ª Versão

Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda

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

1.0 Objeto

1.1. Consulta Pública para contratação de uma Solução de Backup para Centro de Dados, que atenda as necessidades atuais e futuras do SERPRO na criação, guarda e gerenciamento de cópias de segurança de dados.

2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1. Consulta Pública para contratação de uma Solução de Backup para Centro de Dados, que atenda as necessidades atuais e futuras do SERPRO na criação, guarda e gerenciamento de cópias de segurança de dados;
2.2. Quantidade a ser contratada:

Grupo	Item	Descrição	Quantidade	Localidade
1	1	Solução de Backup	1	Brasília
			1	São Paulo

2.3.A Solução ofertada deverá atender os Centros de Dados de Brasília e São Paulo;
2.3.1.A Solução poderá ser tanto de gerenciamento centralizado quanto independente em cada localidade.
2.4.A Solução ofertada deverá ser baseada em hardware e software, que se entende como um conjunto com o propósito específico de ingestão de dados de backup, desduplicação e replicação dos mesmos, com número ilimitado de agentes para servidores de aplicação, bancos de dados e correio eletrônico, sejam eles virtuais ou físicos, de fitotecas automatizadas e ambientes de nuvem;
2.4.1.Deverá ser composta de hardware e software do mesmo fabricante, ou garantir através de documentação oficial, a total compatibilidade entre todos os seus componentes;
2.4.2.O hardware (front end) ofertado deverá atender as métricas de volume, desempenho, políticas e previsão de crescimento indicados neste edital durante a vigência do contrato;

2.4.3.Caso exista a necessidade de aumento e/ou disponibilidade de licenciamento, o fornecedor deverá atuar na disponibilização desta infraestrutura sem ônus adicional.
2.5.A Solução deverá atender carga de backup com as seguintes características:
2.5.1.Para as volumetrias de dados atual (em front end), considerar:

Tipo	São Paulo (TB)	Brasília (TB)	Total (TB)
Filesystem Windows	40	130	170
Filesystem Linux	60	250	310
Bancos de dados SQL	400	35	435
Bancos de dados PostgreSQL	130	20	150
Bancos de dados DB2	-	3	3
Bancos de dados Oracle	194	275	469
Máquinas Virtuais	250	250	500
Exchange	-	5	5

2.5.1.1. Para os volumes descritos considerar crescimento vegetativo anual em torno de 20% (vinte por cento).
2.5.2. Para as políticas de backup de filesystem considerar:

Periodicidade	Tipo	Retenção
Diária	Incremental	35 dias
Mensal	Incremental	366 dias
Anual	Full	1830 dias

2.5.3. Para as políticas de backup de banco de dados considerar:

Periodicidade	**Tipo**	**Retenção**

2x / semana	Diferencial	35 dias
1x / hora	Log	35 dias
Semanal	Full	35 dias
Mensal	Full	366 dias
Anual	Full	1830 dias

2.5.4.Para a política de backup de máquinas virtuais considerar backup diário, incremental, com retenção de 35 (trinta e cinco) dias;
2.5.5.Podem ser usadas outras políticas de backup diferentes das previamente descritas em situações pontuais;
2.5.6.Considerar como repositório primário o uso de uma área em disco e como repositório secundário, para uma cópia, o uso de fitas;
2.5.7.Em cada localidade são aproximadamente 50TB (cinquenta terabytes) diários de backup trafegados via rede;
2.5.8.A janela de backup é de 12 (doze) horas para todo o ambiente, fora do horário comercial.

2.6.Desempenho:
2.6.1.Suportar desempenho de backups tradicionais (por stream) de, no mínimo, 10TB/hora (dez terabytes por hora) de ingestão de dados (gravação);
2.6.2.Para este item, considerar que o repositório de disco fornecido pelo SERPRO é capaz de atender a este desempenho;
2.6.3.Limitar uso de banda de rede por cliente de backup.

2.7.Características funcionais:
2.7.1.Sobre a execução de atividades:
2.7.1.1.Ser capaz de executar atividades usando agendamento, por demanda e script;
2.7.1.2.Ser capaz de agendar atividades de forma granular (hora, minuto, dia semana, dia, mês);
2.7.1.3.Ser capaz de guardar as logs da execução de atividades;
2.7.1.4.Ser capaz de postergar a execução de agendamentos de forma geral e individual, para o caso de manutenção no ambiente, evitando ocorrência de falhas e incidentes;
2.7.1.5.Ser capaz de fazer balanceamento (distribuição) dos agendamentos dentro da janela de backup;
2.7.1.6.Ser capaz de re-executar atividades por demanda tanto de forma geral como para cliente individual;
2.7.1.7.Capacidade de gerenciar a execução de no mínimo 40.000 (quarenta mil) agendamentos de atividades por dia;
2.7.1.8.Permitir a execução de atividades internas através de ferramentas externas, com o uso de APIs.

2.7.2.Sobre monitoração e geração de alertas:
2.7.2.1.Ser capaz de enviar alertas, no mínimo, em caso de falhas de agendamento, de problemas de desempenho, de utilização de recursos;
2.7.2.2.Deve ser possível enviar os alertas via email e traps SNMP.

2.7.3.Sobre a instalação e atualização de agentes:

2.7.3.1.Instalação de agentes via pacote;
2.7.3.2.Instalação de agentes de forma remota;
2.7.3.3.Atualização automatizada de agentes, via pacote ou de forma remota.

2.7.4.Sobre a seleção de diretórios e arquivos para backup:
2.7.4.1.Ser capaz de criar um template de arquivos e diretórios e aplicar a múltiplos clientes;
2.7.4.2.Ser capaz de aplicar um template a novos clientes de forma automática;
2.7.4.3.Permitir a seleção de arquivos e diretórios adicionais para um cliente que já possuir um template atribuído;
2.7.4.4.Permitir a seleção e/ou exclusão granular de arquivos e diretórios;
2.7.4.5.Ser capaz de, a partir da console central, acessar e exibir o conteúdo dos clientes para permitir a seleção de itens a proteger.

2.7.5.Sobre as políticas de backup:
2.7.5.1.Ser possível criar políticas de backup com retenção por data e versionamento;
2.7.5.2.Ser possível criar múltiplas políticas de backup;
2.7.5.3.Ser possível aplicar múltiplas retenções sobre um mesmo conjunto de dados de um cliente;
2.7.5.4.Ser capaz de gerar cópias com retenções diferentes a partir do conteúdo já existente no repositório;
2.7.5.5.Permitir que cada cliente (tenant) crie, altere e faça uso das próprias políticas, de forma isolada.

2.7.6.Sobre a geração de relatórios:
2.7.6.1.Ser capaz de gerar relatórios customizados;
2.7.6.2.Ser capaz de enviar relatórios por email;
2.7.6.3.Ser capaz de agendar a geração e envio de relatórios.

2.7.7.Sobre as operações de backup e restore:
2.7.7.1.Permitir que sejam totais, parciais ou granulares;
2.7.7.2.Permitir restore no diretório de origem ou em outro diretório;
2.7.7.3.Permitir restore no servidor original ou em outro;
2.7.7.4.Ser capaz de executar backups nos modos full, diferencial, “incremental forever”;
2.7.7.4.1.O modo de backup diferencial aplica-se, exclusivamente, aos ambientes de bancos de dados.
2.7.7.5.Possuir integração nativa, direta ou através de agentes, com os sistemas operacionais e os SGBDs que garanta a consistência das dos dados;
2.7.7.6.Possuir funcionalidade de orquestrar a execução de clone e snapshot e restaurações;
2.7.7.6.1.Considerar que clones e snapshots serão executadas na camada do(s) subsistema(s) de discos e/ou virtualizador(es) de discos existentes nas instalações do SERPRO;
2.7.7.6.2.Permitir que as cópias possam ser disponibilizados para outros servidores;
2.7.7.6.3.Permitir que backups tradicionais (por stream) sejam feitos a partir de snapshots e clones;
2.7.7.6.4.Orquestrar a criação de grupos de consistência;
2.7.7.6.5.Para a funcionalidade de clone, prover as seguintes características/funcionalidades:
2.7.7.6.5.1.Indexar, no mínimo, 1.500 (um mil e quinhentas) cópias primárias de forma simultânea;
2.7.7.6.5.2.Indexar, no mínimo, 3 (três) cópias primárias e 2 (duas) cópias secundárias, de forma simultânea, por volume de origem;
2.7.7.6.5.3.Orquestrar a restauração do volume de origem com os dados do volume de destino;
2.7.7.6.5.4.Orquestrar a ressincronização incremental dos volumes de destino com os volumes de origem;
2.7.7.6.5.5.Gerenciar a separação dos volumes de origem e de destino, possibilitando que os dados armazenados nos volumes de destino possam ser acessados inclusive por outros servidores.
2.7.7.6.6.Para a funcionalidade de snapshots, prover as seguintes características/funcionalidades:
2.7.7.6.6.1.Indexar, no mínimo, 256 (duzentos e cinquenta e seis) cópias simultâneas de um volume, criadas em diferentes momentos;
2.7.7.6.6.2.Indexar, no mínimo, 500.000 (quinhentas mil) cópias primárias simultâneas;

2.7.7.6.6.3.Permitir que os volumes de destino (cópias) possam ser disponibilizados para outros servidores;
2.7.7.6.6.4.Permitir que os volumes de destino sejam provisionados de forma diferente dos volumes de origem;
2.7.7.6.6.5.Permitir a recuperação instantânea de volumes, snapshots do tipo copy-on-write, snapshots baseados em espelho e snapshots baseados em software e hardware dos fabricantes listados no item sobre compatibilidades.

2.7.8.Sobre os logins de usuários:
2.7.8.1.Permitir a definição de múltiplos usuários;
2.7.8.2.Permitir a definição de múltiplos níveis de acesso;
2.7.8.3.Permitir integração com LDAP;
2.7.8.4.Permitir integração com Active Directory.

2.7.9.Sobre o armazenamento dos dados:
2.7.9.1.Ser capaz de realizar desduplicação no repositório de dados, quando em disco e nuvem;
2.7.9.2.Ser capaz de realizar compressão dos dados armazenados;
2.7.9.3.Ser capaz de criptografar os dados armazenados;
2.7.9.4.Ser capaz de hierarquizar (tierizar) os dados armazenados entre mídias do tipo disco, fita e ambientes de nuvem;
2.7.9.5.Ser capaz de indexar o conteúdo armazenado, permitindo buscas por nomes de arquivo, data de armazenamento, entre outros;
2.7.9.6.Realizar checagem periódica dos dados, para garantia de integridade;
2.7.9.7.Ser capaz de movimentar os dados de e para ambientes de nuvem (vide item de compatibilidades);
2.7.9.8.A funcionalidade de desduplicação deve ser mantida independente do crescimento do repositório de disco;
2.7.9.9.Ser capaz de armazenar no mesmo repositório, mas de forma segregada, os dados de múltiplos clientes (multi-tenant).

2.7.10.Sobre as interfaces de gerenciamento:
2.7.10.1.Devem possuir capacidades de gerenciamento, configuração, monitoramento, análise de desempenho, controle de todas as funcionalidades;
2.7.10.2.Possuir interface gráfica para servidor e agentes com todas as funcionalidades;
2.7.10.3.Possuir interface via linha de comando ou REST API para servidor e agentes com as principais funcionalidades de administração da solução;
2.7.10.4.O acesso deve ser através do uso de conexão segura, HTTPS e SSH e/ou SSL;
2.7.10.5.Fornecer APIs para, no mínimo, as funcionalidades de monitoramento e agendamento de atividades da ferramenta;
2.7.10.6.Ser capaz de criar ambientes segregados, com todas as funcionalidades, para administração por usuários específicos (multi-tenant).

2.7.11.Sobre replicação:
2.7.11.1.Ser capaz de replicar para outras localidades de forma incremental, desduplicada, comprimida e criptografada;
2.7.11.2.Ser capaz de replicar de forma online sem a necessidade de parada ou pausa nas rotinas de backup em andamento/execução;
2.7.11.3.Ser capaz de replicar nos modos “um para um” e “um para vários”.

2.7.12.Sobre o transporte de dados entre agente e servidor:
2.7.12.1.Ser capaz de realizar desduplicação in-line ou pós armazenamento;
2.7.12.2.Ser capaz de realizar desduplicação na origem;
2.7.12.3.Ser capaz de trafegar os dados de forma comprimida;

2.7.12.4.Ser capaz de trafegar os dados de forma criptografada.

2.7.13.Sobre teste de restore:
2.7.13.1.Ser capaz de realizar testes de restore;
2.7.13.2.Ser capaz de automatizar testes de restore;
2.7.13.3.Ser capaz de emitir relatórios ao final do teste de restore.

2.7.14.Sobre máquinas virtuais:
2.7.14.1.Se on-premise, ser capaz de selecionar e atribuir políticas de backup através de tags, datastore, folder, nome de máquina virtual;
2.7.14.2.Se on-premise, permitir filtro por ocupação de datastore;
2.7.14.3.Se on-premise, ser capaz de indexar o conteúdo da máquina virtual;
2.7.14.4.Se on-premise, ser capaz de, em caso de restore, permitir o acesso enquanto os dados ainda estão no repositório;
2.7.14.5.Ser capaz de restaurar uma máquina virtual com substituição da original;
2.7.14.6.Ser capaz de restaurar uma máquina virtual com outro nome;
2.7.14.7.Ser capaz de converter as máquinas virtuais entre diferentes formatos para permitir migração entre ambientes on-premise e em nuvens públicas;
2.7.14.8.Ser capaz de realizar restore granular de arquivos;
2.7.14.9.Ser capaz de, a partir do repositório de dados, subir ambiente temporário paralelo ao de produção, porém isolado, para permitir testes de homologação e atualizações.

2.8.Deve possuir as seguintes compatibilidades:
2.8.1.A Solução deverá garantir compatibilidade com equipamentos e softwares que estejam com ciclo de vida (EOL e EOS) vigentes;
2.8.2.De software, obrigatoriamente de forma nativa:
2.8.2.1.Windows 2016 e superior;
2.8.2.2.Linux Red Hat 7 e superior;
2.8.2.3.Linux CentOS 7 e superior;
2.8.2.4.Linux Debian 9 e superior;
2.8.2.5.Linux Ubuntu 16 e superior;
2.8.2.6.Linux em System Z;
2.8.2.7.VMWare 6.7 e superior;
2.8.2.8.Hyper-V 6 e superior;
2.8.2.9.Microsoft Cluster Service (MSCS);
2.8.2.10.Red Hat Cluster Suite;
2.8.2.11.Microsoft Exchange 2013 e superior;
2.8.2.12.Banco de dados SQL 2014 e superior;
2.8.2.13.Banco de dados Oracle 12c e superior;
2.8.2.14.Banco de dados PostgreSQL 11 e superior;
2.8.2.15.Banco de dados MongoDB 3.4 e superior;
2.8.2.16.Banco de dados IBM DB2 10.5 e superior;
2.8.2.17.Banco de dados MySQL 8 e superior;
2.8.2.18.Active Directory.

2.8.3.De software, nativa ou através de script:
2.8.3.1.No caso de uma aplicação em que não exista compatibilidade de forma nativa, o fornecedor poderá fazer uso de scripts para garantir a consistência dos dados a serem backupeados;
2.8.3.1.1.Este recurso será objeto de avaliação durante o processo de homologação e caso não seja validado implicará na desclassificação do fornecedor;
2.8.3.2.Zabbix 4.0 LTS;

2.8.3.3.Zimbra Mail;
2.8.3.4.SmartCloud Control Desk - SCCD;
2.8.3.5.Banco de dados MariaDB 10.1 e superior;
2.8.3.6.Citrix XenServer 6.5 e superior;
2.8.3.7.ProxMox 6 e superior.

2.8.4.De hardware:
2.8.4.1.Processador AMD-Based;
2.8.4.2.Processador INTEL-Based;
2.8.4.3.Fitoteca automatizada StorageTek SL8500;
2.8.4.4.Fitoteca automatizada Quantum Scalar i6;
2.8.4.5.Virtualizador IBM SVC;
2.8.4.6.Virtualizador HDS VSP G900;
2.8.4.7.Director Fibre Channel EMC Connectrix ED-DCX8510-4 OEM Brocade DCX;
2.8.4.8.Director Fibre Channel Brocade X6-8;
2.8.4.9.Director Fibre Channel Brocade X6-4;
2.8.4.10.Switch Fibre Channel EMC Connectrix DC6510-B OEM Brocade;
2.8.4.11.Switch Fibre Channel Brocade G620;
2.8.4.12.Subsistemas de Discos EMC VNX 5400, 5700 e 5800;
2.8.4.13.Subsistemas de Discos EMC VMAX-3;
2.8.4.14.Subsistemas de Discos Hitachi Virtual Storage Platform;
2.8.4.15.Subsistemas de Discos Huawei OceanStor 5600 V5;
2.8.4.16.Subsistemas de Discos Huawei OceanStor 6800F V5;
2.8.4.17.Subsistemas de Discos Huawei Dorado V3.

2.8.5.De ambientes de nuvem:
2.8.5.1.Google Cloud;
2.8.5.2.Amazon Web Services;
2.8.5.3.Microsoft Azure.

2.8.6.De protocolos:
2.8.6.1.SNMP (Simple Network Management Protocol);
2.8.6.2.Amazon S3;
2.8.6.3.Swift Object Store;
2.8.6.4.IPv4 e IPv6;
2.8.6.4.1.A compatibilidade com o IPv6 não precisa ser comprovada na fase de homologação, porém quando houver necessidade do SERPRO de utilização desse protocolo, a CONTRATADA deverá atualizar a versão do software para uma versão que tenha a compatibilidade ou fornecer uma infraestrutura para atendimento em até 30 (trinta) dias da solicitação.
2.8.6.5.HTTPS;
2.8.6.6.SSL e TLS;
2.8.6.7.SSH;
2.8.6.8.LDAP;
2.8.6.9.REST.

2.9.Características técnicas:
2.9.1.Para esta Solução, considerar que as áreas em disco, fita e nuvem a serem usadas como repositório serão providas pelo SERPRO;
2.9.2.O gerenciamento deverá ser redundante, sem ponto único de falha;
2.9.3.Caso seja necessário o fornecimento de servidores, estes deverão possuir configuração igual ou superior ao mínimo recomendado pelo fabricante;

2.9.3.1.Os servidores, quando existirem, deverão ser acompanhados de acessórios que permitam a instalação em rack padrão 19 (dezenove) polegadas.
2.9.4.Deverão ser fornecidos e instalados todos os recursos de hardware (como, por exemplo, servidores, estações de trabalho, Host Bus Adapters, switches e cabos de conexão) e de software necessários para executar as atividades relativas ao gerenciamento da configuração, do desempenho e das funcionalidades da Solução;
2.9.5.Possuir redundância de todos os seus componentes, de maneira que não haja interrupção no seu funcionamento devido a um ponto único de falha;
2.9.5.1.Na hipótese de falha de um de seus componentes, a Solução deverá continuar funcionando de forma não disruptiva, garantindo acesso aos dados, tanto para a execução de backup como de restore.
2.9.6.As manutenções ou substituições de componentes defeituosos da Solução deverão ocorrer de forma totalmente transparente, ou seja, sem causar qualquer tipo de indisponibilidade no acesso aos dados;
2.9.7.Possuir suporte remoto pró-ativo e auto-call, com monitoração 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana. Os dispositivos necessários para a implementação da funcionalidade serão de responsabilidade do fornecedor;
2.9.8.Possuir alimentação elétrica trifásica entre 200 (duzentos) e 230 (duzentos e trinta) Volts, frequência de 60 (sessenta) Hertz, redundante por 2 (duas) ou mais fontes externas independentes, de tal forma que, em caso de falha de um dos componentes, a Solução continue a funcionar sem prejuízo às aplicações. Caso a Solução ofertada opere em outra tensão, caberá ao fornecedor adequar a instalação para o funcionamento solicitado, sem ônus para o SERPRO;
2.9.9.Os componentes da Solução deverão ser montados em Racks, que deverão ser fornecidos junto com a Solução;
2.9.9.1.Estes Racks deverão possuir circuito elétrico redundante para permitir a utilização de fontes de energia independentes;
2.9.9.2.Os circuitos elétricos dos Racks deverão possuir também conjuntos de tomadas (PDUs – Power Distribution Units) suficientes para suportar a capacidade máxima de dispositivos por Rack, independentemente da configuração proposta;
2.9.9.3.A altura máxima permitida para os Racks será de 42 U (quarenta e dois Rack Unit).
2.9.10.Todas as funcionalidades especificadas para o gerenciamento da Solução que exigirem a disponibilização de software e/ou microcódigo, interna ou externamente à Solução, deverão ser discriminadas na proposta do fornecedor;
2.9.11.Possuir, no mínimo, as seguintes portas para conectividade entre a Solução e o ambiente do SERPRO:
2.9.11.1.2 (duas) portas Gigabit Ethernet para conexão de cabos UTP CAT6 e conectores RJ45, distribuídas em 2 (duas) placas;
2.9.11.2.8 (oito) portas Ethernet de 10 Gb (dez gigabits) padrão SFP+, com conexão LC/LC, do tipo multimodo, distribuídas em, no mínimo, 2 (duas) placas;
2.9.11.3.8 (oito) portas Fibre Channel (FC) de 32 Gbps (trinta e dois gigabits por segundo) para backup em SAN (conector LC) ou portas suficientes para atender os requisitos de desempenho, o que for maior, distribuídas em, no mínimo, 2 (duas) placas;
2.9.11.4.Deve permitir expansão destes componentes.
2.9.12.Deverão ser fornecidos todos os cabos necessários para conexão dos equipamentos à infraestrutura de rede SAN existente no SERPRO, com as seguintes características:
2.9.12.1.Possuir diâmetro de 50µ/125µ (cinquenta mícrons / cento e vinte e cinco mícrons) OM3 ou OM4;
2.9.12.2.Ser do tipo Short Wave;
2.9.12.3.Possuir conectores LC/LC (Lucent Connector), estilo Duplex;
2.9.12.4.Ser resistente à tração;
2.9.12.5.Possuir os seguintes comprimentos:
2.9.12.5.1.20 m (vinte metros) para Brasília;
2.9.12.5.2.70 m (setenta metros) para São Paulo.
2.9.13.Deverão ser fornecidos todos os adaptadores e conectores necessários para a conectividade entre a Solução e o ambiente do SERPRO;

2.9.14.Deverão ser fornecidos todos os cabos, adaptadores, switches e conectores necessários para a conectividade entre os componentes da Solução;
2.9.15.Suportar expansão de componentes de modo a garantir o desempenho e a capacidade de armazenamento necessários.

2.10.Documentação técnica:
2.10.1.Deverão ser entregues com a Solução:
2.10.1.1.Relação detalhada do(s) componente(s) entregues, em que constem: modelos, características, configurações, versões do(s) software(s) licenciado(s), etc.;
2.10.1.2.Toda a documentação técnica, composta por manuais de instalação, configuração e operação, em formato digital;

2.11.Dos prazos e locais de entrega:
2.11.1.As Soluções deverão ser entregues, instaladas e operacionais, nas localidades abaixo, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a partir da requisição formal:
2.11.1.1.REGIONAL BRASÍLIA/DF: 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.
2.11.1.2.REGIONAL SÃO PAULO/SP – SOCORRO: RUA OLÍVIA GUEDES PENTEADO, NO 941, BAIRRO CAPELA DO SOCORRO – SÃO PAULO/SP – CEP: 04.766-001. INSCRIÇÃO ESTADUAL: 111.445.700.110. INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 8.242.433-0. CNPJ: 33.683.111/0009-56.

2.12.Método de entrega:
2.12.1.A solução deve:
2.12.1.1.Ser entregue pela CONTRATADA em perfeitas condições de operação;
2.12.1.2.Ser entregue acondicionada adequadamente, em caixa lacrada, de forma a resistir à armazenagem e permitir a completa segurança durante o transporte;

2.13.Do Recebimento Definitivo:
2.13.1.A Solução será considerada recebida definitivamente depois de teste de funcionamento efetuado pela equipe de técnicos do SERPRO e técnicos da CONTRATADA, onde serão validadas todas as configurações para o devido funcionamento no ambiente produtivo;
2.13.1.1.Por meio do referido teste, proceder-se-á a checagem do funcionamento e das especificações;
2.13.1.2.Ocorrendo qualquer problema ou divergência nos testes, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da notificação realizada pelo SERPRO, para proceder as correções e/ou adequações necessárias;
2.13.1.3.Nessa hipótese, não haverá interrupção na contagem do prazo de entrega estabelecido para a CONTRATADA, porém ficará assegurado ao SERPRO o mesmo prazo para realização de novos testes, com decorrente prorrogação do prazo para o recebimento definitivo;
2.13.2.Independentemente das correções e/ou adequações mencionadas no item anterior, a CONTRATADA deverá trocar os produtos contratados, imediatamente e em definitivo, caso a correção dos desvios constatados não seja efetuada no período de até 10 (dez) dias, contados a partir da data da primeira notificação, sem ônus para o SERPRO;
2.13.3.Caso os produtos contratados não atendam ao especificado ou apresentem defeitos, serão considerados não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos. Neste caso, a CONTRATADA arcará com o ônus decorrente desse atraso.
2.13.4.Por ocasião da aceitação deverá ser assinado o Termo Recebimento Definitivo, que fará parte integrante do contrato;
2.13.5.O recebimento definitivo dar-se-á no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento da nota fiscal e da apresentação do Relatório de Serviços mensal pela CONTRATADA;
2.13.6.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 (trinta) dias;
2.13.7.Nos meses subsequentes, os encargos serão cobrados com base no período de 1 (um) a 30 (trinta) do mês da efetiva execução dos Serviços;
2.13.8.No último mês de vigência do contrato o valor deverá ser rateado à base de 1/30 (um trinta avos) do valor da contraprestação mensal, por dia, considerando-se o mês de 30 (trinta) dias.

3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1.O serviço de garantia compreende a manutenção e suporte técnico ao(s) equipamento(s) contratado(s), durante o período de 60 (sessenta) meses de vigência da garantia a partir do recebimento definitivo:
3.1.1.Possuir suporte técnico para o(s) equipamento(s) contratado(s), bem como para os demais acessórios integrantes da proposta, assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, à exceção dos chamados de Severidade 4, que deverão ser atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.
3.1.2.O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atend.	Tempo de Atend.	Tempo de Solução	Observação	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado;	On-site	No máximo 1 (uma) horas após a abertura do chamado.	No máximo 2 (duas) horas após o início do atendimento.	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do item, 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,	On-site	No máximo 1 (uma) horas após a abertura do chamado.	No máximo 5 (cinco) horas após o início do atendimento.	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do item, 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, incluindo os casos em que haja a necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 8 (oito) horas após o início do atendimento.	Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido, a **CONTRATADA** deverá colocar à disposição do **SERPRO**, um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da **CONTRATADA**.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à **CONTRATADA** no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do **item**, por hora ou fração de hora de atraso
	Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial para o desligamento e posterior ligação do(s) equipamento(s) em virtude de atividade programada	On-site	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	Conforme agendamento	O atendimento deverá ser realizado conforme o agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis.	
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Remoto	No máximo 10 (dez) horas após a abertura do chamado	No máximo 62 (sessenta e duas) horas após o início do atendimento.	-	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à **CONTRATADA** no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor do **item**, por hora ou fração de hora de atraso.

3.2.Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.
3.3.Suporte técnico ao(s) software(s) contratado(s), durante o período de 60 (sessenta) meses de vigência da garantia a partir do recebimento definitivo:
3.3.1.Possuir suporte técnico remoto para o(s) software(s) contratado(s), assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, à exceção dos chamados de Severidade 3 e 4, que deverão ser atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.
3.3.2.O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atend.	Tempo de Atend.	Tempo de Solução ou de contorno	Observação	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado;	Remoto /On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 2 (duas) horas após o início do atendimento.	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do item, 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 /On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 5 (cinco) horas após o início do atendimento.	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do item, por hora ou fração de hora de atraso
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto /On-site	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 70 (setenta) horas após o início do atendimento.	A CONTRATADA deverá garantir o atendimento do prazo de solução do chamado.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do item, por hora ou fração de hora de atraso
	Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial atualização de softwares e firmwares.	Remoto /On-site	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	Conforme agendamento	O atendimento deverá ser realizado conforme o agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis.	

4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Remoto /On-site	No máximo 10 (dez) horas após a abertura do chamado	No máximo 110 (cento e dez) horas após o início do atendimento.	-	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor do item, por hora ou fração de hora de atraso.

3.3.3.O atendimento on-site para os chamados de severidade 1 e 2 deverão ser efetuados por um especialista devidamente habilitado, que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sem ônus para o SERPRO e sem prejuízo para os demais prazos.
3.3.3.1.O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda em períodos noturnos e dias não úteis.
3.3.4.Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.
3.3.5.Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá assistir remotamente na instalação e uso dos software(s) ofertado(s), fornecendo orientações para diagnóstico de problemas e ajuda na interpretação de traces, dumps e logs. Nos casos de defeitos não conhecidos, as documentações enviadas pelo SERPRO (tais como: traces, dumps e logs) deverão ser encaminhadas aos laboratórios dos produtos a fim de que sejam fornecidas as devidas correções.
3.3.6.Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá fornecer informações sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

3.4.Canais de atendimento:
3.4.1.O atendimento e os chamados técnicos deverão ser realizados por meio de canal telefônico gratuito 0800 e/ou tarifação reversa, 24 horas por dia, 7 dias por semana, e/ou site na Internet;
3.4.2.Acionamento automático da CONTRATADA no caso de falha de quaisquer dos componentes do(s) equipamento(s);

3.5.Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao local da prestação dos serviços, bem como pela retirada e entrega das peças e dos componentes de reposição, assim como de todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes.
3.5.1.As peças, componentes e outros materiais eventualmente substituídos devem ser novos, sem uso e originais.
3.5.2.A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento no momento da substituição, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitando a legislação ambiental vigente.

3.6.Monitoramento do atendimento dos chamados:
3.6.1.Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.
3.6.2.O fechamento do chamado poderá se dar, quer pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação do sistema.
3.6.3.A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da CONTRATADA, vir a ser incorporada em futuras versões do software.
3.6.4.Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o

fechamento do chamado.
3.6.5.Um chamado fechado, sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
3.6.6.A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pelo SERPRO que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.7.Entrega mensal de relatórios:
3.7.1.Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, deverá ser entregue um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no mês imediatamente anterior, por regional, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, período de referência, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do início de atendimento local, se for o caso, data e hora de encerramento ou contorno e descrição da resolução adotada.
3.7.2.O atraso na entrega dos relatórios ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia útil de atraso;
3.8.O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1.Forma de Pagamento:
4.1.1.Os pagamentos dar-se-ão mensalmente, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos Serviços prestados nos locais indicados 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 apresentação de relatório mensal de Serviços, pela CONTRATADA, devidamente aferidos os quantitativos utilizados (em TB) pela gestão do Serviço do SERPRO no último dia do mês anterior;
4.1.1.1.A granularidade do pagamento mensal em Gigabyte, se dará em até duas casas após a definição do Terabyte utilizado (Exemplo: 100,15 TB);
4.1.1.2.Entende-se como recebimento definitivo, o serviço prestado e aceito nos termos e condições previstas na SS.

QUESTIONAMENTO PARA A CP: Pedimos que se indique a melhor forma de contratação em relação a forma de pagamento e o tipo de investimento. O modelo de subscrição com pagamento mensal é mais vantajoso que o modelo de investimento em licenciamento perpétuo acrescido do pagamento mensal de manutenção e suporte? Requisitamos a indicação da memória de cálculo comparando essas modalidades ou outras sugestões de modelos de contratação.

4.1.2.Do Reajuste de Preços (PARA A CP: No caso de pagamento mensal, haverá reajuste conforme as cláusulas deste item)
4.1.2.1.O presente contrato poderá ter seus valores reajustados a cada período de 12 meses de sua vigência, sendo aplicado sobre os mesmos, em cada período de apuração, o índice que reflita a Média da Variação Acumulada (IMVA) com dedução de um fator de produtividade ou vantajosidade da contratação (K), fixado em 10% (dez por cento).
4.1.2.2.Os índices que compõem o IMVA são:
4.1.2.2.1.Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM, da Fundação Getúlio Vargas);
4.1.2.2.2.Índice Nacional de Preços ao Consumidor-Amplo (IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística);

4.1.2.2.3.Índice de Preços ao Consumidor (IPC/FIPE, da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas, da Universidade de São Paulo).
4.1.2.3.O cálculo do IMVA deverá considerar a média aritmética das variações percentuais dos 3 (três) índices descritos acima, no período de 12 (doze) meses, iniciando no segundo mês anterior ao início da vigência do contrato, independente do dia.
4.1.2.3.1.O reajuste a ser aplicado corresponderá ao produto da média dos índices por 0,90.
4.1.2.4.Para fins de apuração da média da variação acumulada e da totalização individual de cada índice da composição, serão utilizadas até 3 (três) casas decimais, desprezando-se, sem qualquer arredondamento, as que se seguirem.
4.1.2.5.A não disponibilização de qualquer dos 3 (três) índices relacionados ensejará a apuração do IMVA, utilizando-se somente dos índices remanescentes, até que sua substituição ocorra por outro de mesma relevância no mercado, recompondo-se mesmo limite.
4.1.2.6.Os reajustes serão efetivados por apostilamento ou aditivo contratual, com efeitos financeiros desde a data de sua solicitação pela CONTRATADA, sem retroatividade, devendo a mesma ser formalmente solicitada ao gestor do contrato.
4.1.2.6.1.Deverá ser observada a anualidade do contrato na apuração dos índices, entre duas solicitações de reajuste.
4.1.2.7.Os reajustes não interferem no direito de qualquer das partes solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, com recomeço da contagem do interstício de 12 (doze) meses entre os reajustes, em conformidade ao disposto no art. 81 da Lei 13.303/16, devendo ser apresentadas as justificativas pertinentes e comprovações necessárias.

5.0 Justificativa da contratação

5.1. A elaboração desta Consulta Pública está autorizada no SISCOR 017472/2020-36.

6.0 Seleção do fornecedor

6.1.A contratação será realizada na Modalidade de Pregão Eletrônico conforme disposto no Art. 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016 c/c Lei n° 10.520/2002.
6.2.Será considerada vencedora do processo licitatório a empresa que apresentar proposta com o menor preço global;
6.2.1.O pagamento do Item 1 ocorrerá mensalmente por terabyte/mês utilizado, devidamente aferido os quantitativos utilizados (em TB) pela gestão do Serviço do SERPRO no último dia do mês anterior;
6.3.Apresentar Atestado de Capacidade Técnica de acordo com Cláusula editalícia padrão do SERPRO.
6.4.Caso o LICITANTE não seja o próprio fabricante da Solução, deve apresentar Comprovação de Vínculo Técnico com o(s) fabricante(s) - tanto hardware quanto software.
6.5.Da documentação técnica:
6.5.1.Fornecer, junto com a proposta, documento em papel timbrado da empresa vencedora, relacionando os nomes dos produtos ofertados, especificar agentes caso sejam fornecidos, tipo de licenciamento de cada produto e agente, part number (quando for o caso), quantidades, valor unitário por terabyte mensal, valor total de cada produto e demais componentes ofertados se for o caso, valor total da proposta, local, data e assinatura, a qual deverá ser parte integrante do contrato;
6.5.2.Fornecer, junto com a proposta, comprovação por meio de declaração, com firma reconhecida do signatário, de que a LICITANTE é revenda autorizada do fabricante para fornecer o licenciamento ora licitado;
6.5.3.A empresa vencedora do certame licitatório deverá apresentar, em até 2 (dois) dia úteis após o término da etapa de lances do pregão eletrônico, documentação técnica do fabricante dos produtos comprovando o atendimento a todos requisitos para que os mesmos sejam avaliados pelo corpo técnico do SERPRO;

6.5.4.Além desta documentação, a empresa vencedora do certame licitatório deverá apresentar uma tabela contendo a relação, item a item, de cada documento comprobatório, indicando, inclusive, em que página no documento está relacionado o atendimento de cada item técnico da especificação;
6.5.5.O SERPRO fará análise de toda documentação técnica encaminhada em até 5 (cinco) dias úteis, após o seu recebimento pela equipe técnica;

6.6.Da homologação:
6.6.1.Ao LICITANTE classificado em primeiro lugar o SERPRO exigirá homologação, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas nas especificações do objeto deste Termo de Referência, mediante instalação "on-site" da solução em pelo menos 10% do limite a ser contratado;
6.6.2.A homologação será realizada na Regional São Paulo/SP: Rua Olivia Guedes Penteado, 941, Bairro Capela do Socorro – São Paulo/SP – CEP: 04766-900;
6.6.3.A verificação de conformidade às características estabelecidas deste Termo de Referência e realização de testes e/ou cenários passará por todos os itens da especificação;
6.6.4.A homologação será analisada pelo SERPRO com o objetivo de aferir o atendimento às Especificações Básicas apresentadas no item 2;
6.6.5.O SERPRO poderá rejeitar a homologação, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes de homologação que a Solução não seja capaz de cumprir às especificações exigidas;
6.6.6.A entrega e instalação das licenças necessárias à homologação deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados a partir da solicitação formal do SERPRO;
6.6.7.Após a entrega, o SERPRO terá até 10 (dez) dias úteis para adequar o ambiente lógico e físico para a devida realização da homologação;
6.6.8.Após a devida instalação e adequação do ambiente lógico e físico, a LICITANTE terá até 10 (dez) dias úteis para comprovar o funcionamento e atendimento à especificação técnica;
6.6.9.No caso de não atendimento de algum item deste termo de referência, a LICITANTE terá um único prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularizar e comprovar o funcionamento;
6.6.10.A homologação da Solução ofertada deverá ser realizado sem custo para o SERPRO;
6.6.11.A LICITANTE que for reprovada na homologação não terá direito a qualquer indenização;
6.6.12.Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da homologação.

6.7.Matriz de risco:

TIPO DE RISCO	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE		AÇÕES MITIGAÇÃO / CONTINGÊNCIA
		SERPRO	FORNECEDOR	
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Atraso no pagamento dos valores devidos pelo SERPRO	X		Cláusula contratual prevendo o critério para correção do valor devido, quando pago em atraso / Acompanhamento e gestão do processo e do contrato.
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	Indisponibilidade de infraestrutura para a instalação de equipamentos no prazo previsto, sem repercussões comprovadas no preço do contratado	X		Suspensão do prazo de entrega/conclusão até a solução pelo SERPRO / .

EXECUÇÃO CONTRATUAL	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado		X	Diligência do Contratado na execução contratual / Acompanhamento e gestão do processo e do contrato.
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução		X	Planejamento Empresarial / Acompanhamento e gestão do processo e do contrato.
FINANCEIRO	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do princípio, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo SERPRO, que comprovadamente repercuta no preço do Contratado	X		Cláusula de reequilíbrio, fundamentada no Art. 81, Inciso VI da Lei 13.303/2016 / Negociação com o contratado.
EMPRESARIAL	Variação da taxa de câmbio.		X	Instrumentos financeiros de proteção cambial / .
EMPRESARIAL	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.		X	Planejamento Tributário / .
EMPRESARIAL	Falhas ou danos causados por subcontratados ou fornecedores da Contratada, com responsabilização ou prejuízo do SERPRO		X	Adoção de práticas adequadas para seleção de parceiros pela Contratada e ressarcimento pelo Contratado ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia imputada ao SERPRO / .
EMPRESARIAL	Responsabilização financeira do SERPRO em decorrência de falhas ou danos causados pela ação ou omissão da Contratada (multas, indenizações a terceiros e pagamento de quaisquer obrigações da CONTRATADA)		X	Cláusula contratual de garantia de execução, conforme Art. 70 da Lei 13.303/2016 / .

7.0 Justificativa para aceitação de preços

N/A

8.0 Gerenciamento contratual

8.1.O prazo de vigência do contrato é de 60 (sessenta) meses contados a partir de ___ / ___ / ___ .

8.2.Obrigações da CONTRATADA:

8.2.1.O resultado das análises, todas as informações levantadas dos serviços realizados, bem como as soluções implementadas pelo SERPRO, em caráter algum, poderão ser divulgados;
8.2.2.Acompanhamento técnico presencial de atividades de ativação e desligamento dos equipamentos instalado dos ambientes do SERPRO, devido à necessidade de manutenção da infraestrutura de energia elétrica nos locais onde a Solução está instalada.
8.2.3.O SERPRO não assinará qualquer contrato adicional com o fabricante para o recebimento do software, hardware e/ou acessórios decorrente deste processo, ficando a CONTRATADA obrigada a efetuar os seus pedidos cientes desta condição.

8.2.4.Repasse de conhecimento:
8.2.4.1.A CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento, sem ônus para o SERPRO, inerente a instalação, configuração, parametrização, utilização e gestão da Solução, conforme descrito a seguir:
8.2.4.1.1.O repasse de conhecimento deverá ser realizado em 2 (duas) turmas sendo, 1 (uma) em São Paulo e 1 (uma) em Brasília;
8.2.4.1.2.O repasse de conhecimento deverá ser realizado até 30 dias do pedido inicial, durante a vigência do contrato tendo carga horária mínima de 40 (quarenta) horas por turma;
8.2.4.1.3.Deverá ser realizado para até 10 (dez) empregados por turma e localidade;
8.2.4.1.4.Caso haja necessidade de repasse de conhecimento para outras localidades do SERPRO, além da modalidade presencial, a CONTRATADA poderá utilizar a ferramenta Webex ou outra ferramenta similar.
8.2.4.1.5.Deverá ser realizada em dependências providenciadas pela CONTRATADA.
8.2.4.1.5.1.A CONTRATADA deverá prover toda a logística e todo o material didático necessário à execução do repasse de conhecimento teórico e prático, ou seja, instalações adequadas, equipamentos, manuais e apostilas;
8.2.4.1.6.Havendo disponibilidade de infraestrutura, o repasse de conhecimento poderá ser realizada nas dependências do SERPRO;
8.2.4.1.7.A data de início, será definido pelo SERPRO de acordo com suas necessidades.
8.2.4.1.7.1.O SERPRO deverá comunicar formalmente à CONTRATADA com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
8.2.4.1.8.O repasse deverá ser ministrado por profissional(ais) certificado(s) e/ou autorizado(s) pelo fabricante/representantes do(s) equipamento(s)/serviço(s);
8.2.4.1.9.A CONTRATADA deverá apresentar em até 15 (quinze) dias após o início da vigência do contrato, o(s) certificado(s) solicitado(s) bem como declaração de que a empresa está autorizada pelo fabricante a prestar o repasse;
8.2.4.1.10.Deverá ser entregue ao SERPRO, em até 30 (trinta) dias após o início da vigência do contrato, a ementa no idioma em português do Brasil contendo: nome, objetivo, pré-requisitos, conteúdo programático e carga horária, bem como o material do repasse.
8.2.4.1.11.Todos as despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento de instrutores e demais itens serão de responsabilidade da CONTRATADA;
8.2.4.1.12.Após cada repasse de conhecimento, deverá ser emitido certificado para cada participante, obedecendo ao critério de frequência de 80% (oitenta por cento):
8.2.4.1.13.O certificado deverá conter as seguintes informações: Nome completo do participante, Nome do repasse de conhecimento, Período de Realização, Carga Horária e Conteúdo Programático.
8.2.4.1.14.Ao final do repasse de conhecimento, o SERPRO fará uma avaliação na qual a CONTRATADA deverá obter no mínimo 70% de conceitos “bom” e/ou “ótimo”;
8.2.4.1.14.1.Caso não atinja o conceito mencionado, o SERPRO encaminhará um relatório à CONTRATADA informando o que deverá ser adequado para a realização de um novo repasse;
8.2.4.1.14.1.1.A CONTRATADA deverá encaminhar ao SERPRO as alterações para análise e aprovação;
8.2.4.1.14.1.2.Se aprovado, o prazo do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado com a equipe do SERPRO;
8.2.4.1.14.2.Após o repasse de conhecimento a CONTRATADA deverá emitir certificado para cada participante, obedecendo ao critério de frequência de 80%.

8.2.4.1.14.3.O(s) Certificado(s) deverá(ão) ser(ão) encaminhado(s) ao(s) responsável da Superintendência de Educação do SERPRO na localidade onde ocorreu o repasse de conhecimento;
8.2.4.1.14.4.Ao final do repasse de conhecimento, se a CONTRATADA atendeu todos os requisitos, a responsável na Superintendência de Educação do SERPRO emitirá a Declaração de Aceite de Repasse de Conhecimento.

9.0 Considerações gerais

N/A

Elaboração

Data : 04/09/2020
SANDRA BADAIN CALCAGNI - 11014946
SUPCD/CDIGD/CDIGI

Anexos

Nenhum Anexo encontrado.