

Projeto Básico COGTI 01615/2015

Título

Consulta pública para contratação de suporte técnico especializado na modalidade enterprise para o software Zabbix.

1ª Versão

1.0 Objeto

1.1. Consulta pública para contratação suporte técnico especializado na modalidade enterprise para o software Zabbix.

2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1. Suporte técnico especializado na modalidade enterprise para o software Zabbix para número ilimitado de atendimentos para servidores e proxies.

2.1.1. O suporte técnico especializado deverá ser prestado conforme a modalidade "Enterprise", segundo a nomenclatura oficial da Zabbix CIA. Trata-se da prestação de apoio especializado visando à resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento dos produtos incluídos no suporte. Para tanto, a contratada deverá disponibilizar acesso a centro de suporte oficial no Brasil.

2.1.2. Por "Suporte técnico Especializado" entende-se a identificação e correção de problemas surgidos no software Zabbix e seus componentes, indicação de medidas corretivas, preventivas ou soluções de contorno, recomendação de procedimentos de melhores praticas, ajustes de desempenho, atualização de versão/releases e revisão de ambiente.

2.1.3. A CONTRATADA deverá apoiar na resolução remota de problemas para os softwares que integram a plataforma Zabbix (Zabbix Server e Proxy).

2.1.4. A CONTRATADA deverá prestar orientações para identificação de causa de falhas do software Zabbix e seus componentes e apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados.

2.1.5. A CONTRATADA deverá fornecer o código fonte, bem como as informações para gerar os arquivos binários, para a correta implementacao do padrão Zabbix.

2.1.6. A disponibilização das atualizações e novas versões será feito pela equipe técnica da CONTRATADA, e sua aplicação pelas equipes do SERPRO, com apoio da CONTRATADA via Suporte remoto.

2.1.7. A CONTRATADA disponibilizará ao SERPRO, através de seu site de suporte, consultas on-line que demonstrem as ocorrências de chamados, constando as características gerais, como o período de atendimento, o status atual da ocorrência, o nome do funcionário do SERPRO que abriu o chamado, a descrição do problema e dos encaminhamentos dados.

2.1.8. Incluem-se na prestação dos serviços, todos os produtos acessórios componentes

da distribuição da plataforma Zabbix. A prestação de suporte através da contratação do suporte técnico inclui atualização dos produtos e também os aspectos ligados ao funcionamento integrado desses produtos.

2.1.9. O suporte técnico especializado deverá ser prestado por Engenheiros de suporte especializado no software Zabbix com certificados Zabbix Certified Professional.

2.2. Local de prestação dos serviços:

Regional São Paulo
Rua Olívia Guedes Penteado, 941
04766-900 - Socorro - São Paulo - SP
CNPJ: 33.683.111/0009-56
Inscrição Estadual: 111.445.700.110
Inscrição Municipal: 8.242.433-0

3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. A contratada deverá oferecer os níveis de serviço de suporte na modalidade Enterprise, no idioma Português/Brasil, sem limites de acionamentos.

3.2. Período de Atendimento, Níveis de Severidade e Definições.

3.2.1 O atendimento pela CONTRATADA será prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, incluindo feriados, para chamados de severidade 1 e 2.

3.2.2. Os chamados de severidade 3 e 4 serão trabalhados em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h as 18h, exceto feriado, até que solução ou solução de contorno aceitável seja estabelecida através da interação entre as partes.

Nível de Severidade	Descrição da Severidade	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução ou solução de contorno	Observações	Penalidades
1 – Crítica	Ocorre quando problemas que impactam no negócio ou produção do SERPRO, causados pela perda ou paralisação total do serviço.	Os chamados de severidade 1 serão atendidos em no máximo de 2 (duas) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno.	No máximo 6 (seis) horas após a abertura do chamado	Chamado de severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos, dias úteis e não úteis.	Multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor total do contrato, por evento.
2 – Alta	Ocorre quando existe uma grave perda de	Os chamados de Severidade 2 serão atendidos	No máximo 8 (oito) horas após a abertura	Chamados de severidade 2 não poderá ser	Multa de 0,4% (zero virgula quatro por cento) do valor total

	funcionalidade.	em no máximo 4 (quatro) horas após sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno;	do chamado	interrompido até o completo restabelecimento dos serviços envolvidos.	do contrato, por evento.
3 – Média	Ocorre quando existe uma perda menor de serviço.	Os chamados de Severidade 3 serão atendidos em no máximo 08 (oito) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno.	No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado	Chamados de severidade 3 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00 h. às 18:00 h., de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília	Multa de 0,2% (zero virgula dois por cento) do valor total do contrato, por evento.
4 – Baixa	Ocorre quando não existe perda de funcionalidade.	Os chamados de Severidade 4 serão atendidos em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a sua abertura.	No máximo 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado	Chamados de severidade 4 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00 h. às 18:00 h., de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília	Multa de 0,1% (zero virgula um por cento) do valor total do contrato, por evento.

3.3. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.3.1 Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.3.2 A abertura do chamado na CONTRATADA pelo SERPRO poderá ser realizado através de telefone 0800 e/ou WEB.

3.3.3 Os prazos para atendimento de chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado é aberto, isto é, registrado na CONTRATADA, recebendo dela uma identificação para acompanhamento, controle e histórico.

3.4. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

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

3.4.2. Antes do fechamento de cada chamado em andamento, o gerente de suporte da CONTRATADA, coordenará junto aos analistas do SERPRO o fechamento do chamado.

3.4.3. 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.

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

3.4.6. 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.

3.4.7. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pelo SERPRO que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.5. Pelo descumprimento de quaisquer níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a Contratada ao pagamento de multas escalonadas tendo como base o valor total do contrato.

3.6. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços

3.6.1. A CONTRATADA mensalmente deverá entregar um relatório constando os acionamentos técnicos efetuados no período, por regional, com o mínimo de informações de número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora de conclusão e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.6.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o ateste da nota fiscal e/ou fatura, para fins de pagamento dos serviços executados.

4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1 Forma e Condições de Pagamentos

4.1.1. Os pagamentos dar-se-ão, mensalmente no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados nos locais indicados nas respectivas nota 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.

4.1.1.1. O prazo para recebimento definitivo, por parte do SERPRO, é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura e da apresentação de relatório mensal de serviços, pela CONTRATADA.

4.1.2. 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.

4.1.3. Nos meses subsequentes, os encargos serão cobrados com base no período de 1

a 30 do mês da efetiva execução dos serviços.

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

6.0 Seleção do fornecedor

6.1. Modalidade da Contratação

6.1.1. A contratação deverá ser na Modalidade de Pregão na forma eletrônica.

6.1.2. Será considerada ganhadora do processo licitatório a LICITANTE que estiver habilitada e apresentar a proposta com o menor preço global.

6.2. Quanto à Qualificação Técnica a ser apresentada pela Licitante

6.2.1. 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a LICITANTE executou ou executa atividades pertinentes, compatíveis e de natureza semelhante em características e quantidades com o objeto desta licitação, atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.

6.2.2. Fornecer, junto com a proposta comercial, comprovação que possui em seu quadro, de pelo menos 01 (um) profissional Engenheiro de Suporte especializados em plataforma Zabbix, com Certificação Zabbix Certified Professional e com experiência mínima de 2 (dois) anos nesta certificação. A comprovação dar-se-á pela apresentação da cópia autenticada dos certificados Oficiais. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo com esse profissional por meio de cópia autenticada da carteira de trabalho, ou do registro de empregados, ou quaisquer outros documentos que comprovem o vínculo.

6.2.3. O SERPRO ressalva o direito de vir a fazer uma diligência para aferir a veracidade das informações colocadas na proposta pela empresa adjudicada, para que então ocorra a assinatura do contrato entre as partes.

8.0 Gerenciamento contratual

8.1. A consulta pública será acompanhada pelos empregados:

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

8.1.2. Alexandre Carlos Domingues da Silva lotado na COGTI/CIPOA/CIPCD, telefone (61) 2021-7867, e-mail alexandre.silva@serpro.gov.br.

8.2. Obrigações da CONTRATADA

8.2.1. O SERPRO poderá solicitar, durante a vigência do contrato, uma reunião técnica presencial de até 5 (cinco) dias consecutivos para discutir questões pendentes de implementações, planejamento futuro de melhorias, problemas potenciais que podem

afetar os ambientes e indicação da tecnologia Zabbix.

8.2.2. Repasse de conhecimento na Plataforma Zabbix CIA:

8.2.2.1. O Repasse de Conhecimento, sem ônus para o SERPRO, deverá ocorrer na Regional de São Paulo. Serão capacitadas até 10 (dez) empregados. A duração do repasse de conhecimento será de 40 (quarenta) horas. O repasse de conhecimento técnico deve contemplar os conhecimentos relativos a arquitetura, instalação, configuração e gerenciamento, de acordo com as necessidades a serem indicadas pelo SERPRO.

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

8.2.2.3. A CONTRATADA deverá prover toda a logística e todo o material necessário à execução do repasse de conhecimento teórica e prática, ou seja, instalações adequadas, equipamentos, manuais e apostilas didáticas.

8.2.2.4. O repasse de conhecimento deverá ser realizado utilizando conteúdo teórico e prático, por meio de laboratório preparado com a ferramenta Zabbix, onde estarão disponíveis as mesmas funcionalidades solicitadas nas especificações técnicas.

8.2.2.5. O repasse de conhecimento deverá ser realizado em dependência providenciada pela CONTRATADA na mesma localidade a solução de software for entregue. Havendo disponibilidade de infraestrutura, o repasse poderá ser realizado nas dependências do SERPRO.

8.2.2.6. A Contratada deverá disponibilizar, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, um cronograma com a data de início do repasse para cada localidade, o qual deverá ser aprovado pelo SERPRO. O SERPRO deverá comunicar formalmente a contratada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a ocorrência de fato impeditivo para a realização do repasse.

8.2.2.7. O repasse de conhecimento deverá ser executado por profissionais capacitados e certificados dos softwares ofertados. O conteúdo programático deverá ser o oficial dos softwares ofertados. A Contratada poderá subcontratar empresas especializadas, sendo que o profissional deverá ser capacitado nos mesmos moldes acima.

8.2.2.8. Todo o material deverá ser fornecido ao SERPRO com um mínimo de 15 (quinze) dias corridos de antecedência do início de cada repasse para avaliação prévia de seu conteúdo.

8.2.2.9. Deverá ser emitido certificado e entregue para cada participante, em até 10 (dez) dias corridos após o seu término.

8.2.2.10. Ao final do repasse de conhecimento, o SERPRO fará uma avaliação para emissão de aceite, o qual a Contratada deverá obter no mínimo 70% de conceitos "bom" e/ou "ótimo".

8.2.2.11. Apenas os empregados que obtiverem 100% de presença no repasse de conhecimento poderão avaliar o repasse de conhecimento, conforme item acima.

8.2.2.12. Caso não seja alcançado o mínimo exigido, haverá a necessidade de realização de outro repasse de conhecimento.

8.2.2.13. Caso o repasse de conhecimento não seja iniciado em até 06 (seis) meses após a data de assinatura do contrato, será aplicada uma multa de 2% sobre o valor total do contrato.

8.2.3. A CONTRATADA deverá garantir recursos técnicos especializados na plataforma Zabbix, que trabalharão em colaboração com as equipes de suporte do SERPRO no software Zabbix e seus componentes, com o objetivo de obter o máximo desempenho dos sistemas para melhorias contínuas e fazer recomendações sobre desempenho do software.

8.2.4. A CONTRATADA deverá garantir exposição e acesso à tecnologia Zabbix e seus componentes, bem como acesso ao site de suporte oficial da Zabbix INC com perfil da modalidade de suporte enterprise.

8.2.5. A CONTRATADA deverá prestar apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões e migrações de bases de dados.

8.2.6. A CONTRATADA prestará toda orientação técnica necessária para a perfeita utilização do produto, para obtenção do máximo desempenho deste durante o período de vigência do suporte técnico especializado.

8.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ilimitado para no mínimo 05 (cinco) contatos do SERPRO autorizados para o acionamento de chamados por telefone ou via web.

8.2.8. A CONTRATADA deverá garantir acesso direto a um engenheiro sênior de Suporte Zabbix (certificado em Zabbix Certified Professional).