

# Projeto Básico SUPSI 00855/2011

## Título

### CONSULTA PÚBLICA PARA AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE TARIFAÇÃO PARA TELEFONIA IP.

#### 3ª Versão

## 1.0 Objeto

Consulta Pública para aquisição de solução de tarifação para telefonia IP baseada em Asterisk, com a utilização da Suite Trixbox CE 2.8.0.4.

## 2.0 Especificação do Objeto a ser Contratado

2.1. O serviço de Telefonia IP do Serpro utiliza a tecnologia de Voz sobre IP (VoIP) para prover o serviço de telefonia através da infraestrutura de redes de dados local (LAN). Este serviço é baseado em software livre, alinhado com o direcionamento do Serpro e do governo federal.

2.2. A central de telefonia IP utiliza a suíte Trixbox, a qual permite a configuração e o gerenciamento dos serviços de telefonia IP baseados em Asterisk. Esse sistema gera bilhetes ou CDR (Call Detail Records) com informações detalhadas sobre as chamadas telefônicas tais como número que originou a chamada, número de destino, data e horário de início e fim, etc. de acordo com a tabela abaixo e disponibiliza essas informações em banco de dados MySQL, permitindo também o registro em arquivos de texto do tipo CSV (campos separados por vírgula).

Campo	Descrição
clid	texto de identificação da chamada
src	Identificação do número da origem
dst	Número do destino
dcontext	Contexto de destino
channel	Canal usado pela origem
dstchannel	Canal de destino
lastapp	Última aplicação
lastdata	Últimos parâmetros da aplicação
start	Início da chamada
answer	Resposta da chamada
end	Fim da chamada
duration	Tempo total da chamada
billsec	Tempo total em segundos
disposition	Situação da chamada: atendida, não atendida, ocupado, etc
amaflags	Indicador da chamada: documentar, bilhetar, ignorar, etc
accountcode	Número da conta
uniqueid	Identificador único da chamada

userfield	Campo definido pelo usuário
-----------	-----------------------------

2.3. Deverá ser fornecida uma solução que efetue Tarifação em sistema de Telefonia IP, juntamente com recursos de gerenciamento de banco de dados, serviços de instalação, customização e capacitação técnica.

2.4. A Solução deverá prover funcionalidade que execute a coleta e tarificação de sistema baseado em Asterisk, permitindo a consulta e geração de relatórios das ligações telefônicas efetuadas ou recebidas, de todos os tipos como internas, locais, DDD, DDI, celular, etc.

2.5. A Solução de tarificação deve preferencialmente ser baseada em software livre e utilizar bancos de dados livres.

2.6. Na hipótese de a Solução necessitar para seu funcionamento de módulos, bancos de dados ou quaisquer outros softwares proprietários, deverão ser fornecidas as licenças desses softwares bem como os serviços de instalação e configuração.

2.7. A Solução de Tarificação para Telefonia IP será avaliada por meio de uma Prova de Conceito, previamente à assinatura de contrato, com o objetivo de validar o atendimento das especificações técnicas solicitadas.

2.8. A empresa fornecedora deverá disponibilizar todos os recursos de hardware e de software minimamente necessários para compor um ambiente de testes para realização da Prova de Conceito, bem como disponibilizar técnico(s) com os conhecimentos necessários para execução dos testes e das medições de desempenho.

2.9. A manutenção e a implementação de novas funcionalidades e/ou customizações do sistema de tarificação serão de responsabilidade do fornecedor, sem qualquer custo adicional para o SERPRO, e ocorrerão durante o período de vigência da garantia.

## **2.10. Características Técnicas**

2.10.1. A Solução de Tarificação deve atender às seguintes características.

### **2.10.2. Das Tecnologias Utilizadas**

2.10.2.1. Deve ser 100% (cem por cento) compatível com o PBX-IP Asterisk, versão 1.6.2 e superiores, até a ultima versão estável;

2.10.2.2. Deve ser compatível com o formato padrão de bilhetes gerados pelo Asterisk, bem como com formatos customizados;

2.10.2.3. Deve suportar correções e atualizações de software sem necessidade de reinstalação do sistema;

2.10.2.4. Deve ser apresentado em idioma Português (Brasil), incluindo menus, submenus, telas de configuração, mensagens de alerta, relatórios e ajuda;

2.10.2.5. Deve permitir o armazenamento das informações coletadas nas centrais em um banco de dados centralizado, devendo este ser fornecido de forma integrada à solução de tarificação ofertada sem custo adicional para o Serpro;

2.10.2.6. Deve possuir seu próprio sistema de backup e restore de dados, logs e configurações que possibilite tanto a geração de cópia de segurança como a recuperação em drivers e mídias (locais e remotas);

2.10.2.7. A Solução de Tarificação e todos seus componentes devem ser preferencialmente compatíveis com os sistemas operacionais CentOS e Debian Lenny - 32/64 Bits, com no mínimo versão de kernel 2.6.32 ou superiores estáveis;

2.10.2.8. Na hipótese de a Solução de Tarificação não ser compatível com sistema operacional Linux, deverá ser compatível com no mínimo: Windows 2000, Windows 2003, Windows 2008 e superiores, em suas versões de 32 e 64 bits;

2.10.2.9. Deve ter a capacidade de executar a coleta e tarificação dos bilhetes sem interrupção operacional do sistema de telefonia IP;

- 2.10.2.10. Deve permitir a coleta e tarifação dos bilhetes online (através da rede TCP/IP) bem como permitir a utilização de agendamento para configurar datas e horários para esses procedimentos;
- 2.10.2.11. Deve permitir a coleta através da rede local (LAN) utilizando protocolos e padrões abertos (TCP, IP, SSH, FTP, SFTP, TFTP, HTTP, HTTPS, TELNET, etc);
- 2.10.2.12. Deve prover a facilidade de impedir o registro de bilhetes duplicados;
- 2.10.2.13. Deve ter a capacidade de identificação de troncos e ramais alfanuméricos e com caracteres especiais ("/" barra, "\" barra invertida, "-" hífen, "—" travessão, "\*" asterisco, "." ponto, "%" porcentagem, "\$" cifrão, e "@" arroba);
- 2.10.2.14. Deve ser compatível, integralmente, com browser's WEB (navegadores) em software livre e proprietários, minimamente, os navegadores Mozilla Firefox versão 3.x.x e superiores, até a ultima versão estável, e Internet Explorer (IE) versão 8 e superiores;
- 2.10.2.15. Deve permitir acesso através da WEB via rede TCP/IP para Gerência, Administração, Consultas e Geração de Relatórios;
- 2.10.2.16. Deve garantir autenticação para o acesso via WEB permitindo, mas não se limitando, a 30 (trinta) sessões de administração simultâneas;
- 2.10.2.17. Deve permitir o envio de e-mail utilizando o protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol);
- 2.10.2.18. Deve ter flexibilidade de manipulação dos dados armazenados, permitindo exclusão, inclusão e alteração dos bilhetes e tarifas correspondentes;
- 2.10.2.19. Deve gerar alertas do tipo popup, bem como envio de mensagens por e-mail quando ocorrer insucesso na coleta ou tarifação;
- 2.10.2.19.1. Deve registrar em log o detalhamento do erro ocorrido em 2.10.2.19.
- 2.10.2.20. Deve possuir mecanismo de agendamento de tarefas tais como emissão de relatórios e gráficos, envio de e-mails, realização de backup e restore, etc;
- 2.10.2.21. Deve possuir mecanismos de auditoria para histórico e controle de acesso ao sistema;
- 2.10.2.22. Deve disponibilizar recursos para utilização de ferramentas de BI (Business Intelligence);
- 2.10.2.23. Devem ser realizados procedimentos de atualização e manutenção da solução de tarifação sempre que for disponibilizada nova versão pelo fornecedor sem qualquer custo adicional para o SERPRO;
- 2.10.2.24. Devem ser realizadas correções de BUG's e quaisquer outros problemas relacionados ao desenvolvimento da solução de tarifação, sempre que forem detectados;

### 2.10.3. Dos Cadastros e Administração

- 2.10.3.1. Deve controlar o acesso dos usuários através de login e respectiva senha (password);
- 2.10.3.2. Deve permitir autenticação em base de dados de usuários remota, por meio do protocolo LDAP;
- 2.10.3.3. Deve permitir a definição dos seguintes perfis de acesso:
  - 2.10.3.3.1. Administrador (acesso irrestrito/total de inclusão e modificação em todas as funcionalidades);
  - 2.10.3.3.2. Operador (acesso restrito/parcial de leitura e modificação);
  - 2.10.3.3.3. Usuário (acesso restrito/parcial de somente leitura);
- 2.10.3.4. Deve permitir a configuração de número ilimitado de centrais de telefonia IP;
- 2.10.3.5. Deve permitir a configuração de número ilimitado de ramais;
- 2.10.3.6. Deve permitir o cadastramento ilimitado de troncos;
- 2.10.3.7. Deve permitir o cadastramento ilimitado de grupos de troncos;
- 2.10.3.8. Deve permitir o cadastramento ilimitado de operadoras;

- 2.10.3.9. Deve permitir associar uma operadora a um grupo de troncos;
- 2.10.3.10. Deve permitir o cadastramento de tabelas de tarifas cobradas e o plano de tarifação de cada operadora;
- 2.10.3.11. Deve permitir o cadastramento de números identificados como particulares ou de trabalho, de forma manual ou automática;
- 2.10.3.12. Deve permitir o cadastramento de dados da Organização, de Centros de Custo, de Unidades Organizacionais e do Organograma da Empresa, com respectiva associação de ramais;
- 2.10.3.13. Deve permitir o cadastramento de ramais, com no mínimo as seguintes informações:
  - 2.10.3.13.1. nome de usuário;
  - 2.10.3.13.2. senha;
  - 2.10.3.13.3. localidade;
  - 2.10.3.13.4. categoria;
  - 2.10.3.13.5. matrícula;
  - 2.10.3.13.6. e-mail;
  - 2.10.3.13.7. observações.

## **2.10.4 Da Tarifação**

- 2.10.4.1. Deve utilizar como unidade de tarifação o décimo de minuto (seis segundos);
- 2.10.4.2. Deve identificar o tempo mínimo para tarifação de 3 (três) segundos;
- 2.10.4.3. Deve utilizar o tempo de tarifação mínima(TTM) de 30(trinta) segundos;
- 2.10.4.4. Deve permitir o cadastramento automático de tarifas através da importação de tabelas ou arquivos de dados;
- 2.10.4.5. Deve permitir o cadastro de tarifas diferenciadas para períodos de horário normal e horário reduzido;
- 2.10.4.6. Deve permitir o cadastro de minutos de franquia;
- 2.10.4.7. Deve identificar a localidade de destino da ligação para tarifação conforme região DDD e de de grau conurbado para telefonia fixa (D1, D2, D3, D4);
- 2.10.4.8. Deve identificar a localidade de destino da ligação para tarifação conforme área de prestação de serviço do SMP para telefonia celular (VC1, VC2, VC3);
- 2.10.4.9. Deve possuir versão constantemente atualizada da Base de Dados Nacional de Referência (BDR), com informações de portabilidade das prestadoras do Serviço de Telecomunicações Fixo Comutado(STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP), mantido pela Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR Telecom) que é a Entidade Administradora da Portabilidade Numérica;
- 2.10.4.10. Deve possuir o cadastro atualizado das tarifas praticadas pelas operadoras e homologadas pela ANATEL;
- 2.10.4.11. Deve permitir a atualização de valores de tarifas através da internet ou por meio de outra fonte como sítios de terceiros, CD, DVD, pendrive, etc.

## **2.10.5. Dos Relatórios**

- 2.10.5.1 Deve permitir a emissão de relatórios no mínimo nos seguintes formatos de exportação: PDF (Portable Document Format), HTML (HyperText Markup Language), TXT (TeXTfile), CSV (Comma-Separated Values), ODF (Open Document Format);
- 2.10.5.2 Deve permitir a geração no mínimo dos seguintes relatórios:
  - 2.10.5.2.1 Centro de Custo - Fornece quanto cada centro de custo gastou, indicando ainda os gastos dos ramais associados;
  - 2.10.5.2.2 Conta Telefônica - Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDIs e celulares;

- 2.10.5.2.3 Estatística da Central - Relatório que sumariza as ligações por gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por Ramal, por Tronco ou Número Discado);
- 2.10.5.2.4 Relatório de ligações - Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações;
- 2.10.5.2.5 Relatórios de Tráfego – Sumariza e compara o tráfego nas centrais telefônicas.
- 2.10.5.3 Deve permitir a apresentação dos horários das ligações em horas, minutos e segundos;
- 2.10.5.4 Deve permitir a totalização diária, semanal ou mensal, e ainda em períodos especificados das ligações realizadas e dos custos correspondentes;
- 2.10.5.5 Deve permitir a análise da intensidade de tráfego estimada em Erlangs;
- 2.10.5.6 Deve permitir a associação entre ramal e e-mail do usuário para envio de relatórios por e-mail;
- 2.10.5.7 Deve permitir o ajuste de periodicidade (diário, semanal, mensal, anual ou em dia(s) específico(s) configuráveis) para agendamentos de coletas e geração de relatórios;
- 2.10.5.8. Deve permitir a programação de filtros para selecionar ligações que obedeçam a vários critérios simultaneamente, tais como:
- 2.10.5.8.1. Data;
- 2.10.5.8.2. Centro de Custo;
- 2.10.5.8.3. Unidades Organizacionais;
- 2.10.5.8.4. Localidade;
- 2.10.5.8.5. Tronco de Origem;
- 2.10.5.8.6. Tronco de Destino;
- 2.10.5.8.7. Grupo de Troncos;
- 2.10.5.8.8. Número discado;
- 2.10.5.8.9. Número de Origem;
- 2.10.5.8.10. tipo de ligação (Local, DDD, DDI, Celular, Interna).
- 2.10.5.9. Deve permitir a customização do relatório gerado com a marca Serpro e com as marcas de soluções da Empresa.

## 2.10.6. Da Forma de Licenciamento

- 2.10.6.1. O sistema tarifador deverá ser acompanhado do licenciamento necessário para registro de 40 servidores PABX-IP e 12.000 usuários.
- 2.10.6.2. Cada usuário poderá possuir, no mínimo, 1 ramal IP DDR (fixo), 1 Ramal IP Virtual (móvel) e 1 número de telefone celular associado.

## 3.0 Níveis de Serviço

- 3.1. A FORNECEDORA deverá disponibilizar os seguintes canais de comunicação para registro de chamados e atendimento:
- 3.1.1. Central de atendimento, em português, por meio de canal telefônico gratuito (0800), E-MAIL e sítio WEB, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- 3.2. Todos os atendimentos deverão possuir registro de chamados;
- 3.3. Será aberto um chamado para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem de tempo para o atendimento a partir do horário de registro do acionamento;
- 3.4. Os chamados terão a seguinte classificação quanto à severidade de atendimento:
- 3.4.1. Severidade 1 (Alta) – Associados a situações de alto impacto e de emergência, referentes ao uso do produto com paralisação total ou parcial do mesmo;
- 3.4.2. Severidade 2 (Média) – Referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente;

3.4.3. Severidade 3 (Baixa) – Chamados com objetivo de formular perguntas para sanar dúvidas quanto ao produto, seus componentes e demais itens que compõem a solução.

3.5. Os seguintes níveis de serviço devem ser observados para o atendimento dos acionamentos classificados com sendo de severidade 1:

3.5.1. Os atendimentos presenciais deverão iniciar em, no máximo, 12 (doze) horas, para as unidades do SERPRO das cidades de Brasília-DF, Rio de Janeiro-RJ e São Paulo-SP;

3.5.2. A FORNECEDORA deverá realizar o atendimento aos chamados para manutenção corretiva de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas e, excepcionalmente, aos sábados, domingos e feriados, em horários programados e acordados previamente, para corrigir/substituir quaisquer componentes defeituosos da solução, nas localidades contempladas com o sistema de tarifação;

3.5.3. O prazo de atendimento estipulado para qualquer uma das localidades contempladas com o sistema de tarifação é de 01 (um) dia útil. Este prazo inclui a identificação e solução do problema;

3.5.4. A substituição de componentes ou de toda a solução, quando necessária, deverá ocorrer em até 02 (dois) dias úteis;

3.5.5. O atendimento de severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis;

3.5.6. O não atendimento dentro do prazo estabelecido para chamados classificados como de severidade 1 ensejará aplicação de multa à FORNECEDORA no valor equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato, por hora de atraso;

3.6. Os seguintes níveis de serviço devem ser observados para o atendimento dos acionamentos classificados com sendo de severidade 2:

3.6.1. Os atendimentos presenciais aos chamados, deverão iniciar em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, para as unidades do SERPRO das cidades de Brasília-DF, Rio de Janeiro-RJ e São Paulo-SP;

3.6.2. A FORNECEDORA deverá realizar o atendimento aos chamados para manutenção corretiva de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas e, excepcionalmente, aos sábados, domingos e feriados, em horários programados e acordados previamente, para corrigir/substituir quaisquer componentes defeituosos da solução, nas localidades contempladas com o sistema de tarifação;

3.6.3. O prazo de atendimento estipulado para qualquer uma das localidades contempladas com o sistema de tarifação é de 02 (dois) dias úteis. Este prazo inclui a identificação e solução do problema;

3.6.4. A substituição de componentes, quando necessária, deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis;

3.6.5. O não atendimento dentro do prazo estabelecido para chamados classificados como de severidade 2 ensejará aplicação de multa à FORNECEDORA no valor equivalente a 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor do contrato, por hora de atraso;

3.7. Os seguintes níveis de serviço devem ser observados para o atendimento dos acionamentos classificados com sendo de severidade 3:

3.7.1. Os chamados de severidade 3 deverão ser atendidos em no máximo 36 (trinta e seis) horas após a sua abertura.

3.7.2. A FORNECEDORA deverá realizar o atendimento aos chamados para suporte de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, para toda as unidades do SERPRO em escala nacional;

3.7.3. O não atendimento dentro do prazo estabelecido para chamados classificados como de severidade 3 ensejará aplicação de multa à FORNECEDORA no valor equivalente a 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, por hora de atraso;

3.8. Os chamados quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para a severidade maior, ou seja, de 3 para 2 e de 2 para 1, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível de severidade;

3.9. Todos os serviços de manutenção, suporte, update e upgrade deverão ser prestados por técnicos devidamente habilitados e credenciados;

## **4.0 Especificação de Valores**

### **4.1. Forma e condições de pagamento**

4.1.1. Para o efetivo pagamento, a CONTRATADA deverá entregar as licenças ativadas na localidade contemplada, assim como fornecer a Nota Fiscal e/ou Fatura com as discriminações devidas dos produtos entregues em duas vias no Protocolo Geral do SERPRO da mesma localidade;

4.1.2. Todos os valores pertinentes aos serviços de instalação, configuração, níveis de serviço diferenciados e garantias, por tratarem de obrigações da CONTRATADA, deverão estar incorporados aos valores unitários de cada item contratado;

4.1.3. As notas fiscais deverão ser emitidas para o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), conforme o endereço do SERPRO Regional Brasília, CNPJ: 33.683.111/0002-80 e Inscrição Estadual: 07334743/002-94;

4.1.4. O pagamento dar-se-á, em parcela única, no 1º (primeiro) dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da data de aceite das licenças no local indicado na respectiva Nota Fiscal;

4.1.5. Constatando-se alguma incorreção que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. Carta de Correção só será admitida para regularizar os dados cadastrais do SERPRO.

## **5.0 Justificativa da Contratação**

5.1. Não se aplica.

## **6.0 Seleção do Contratado**

6.1. A LICITANTE com a proposta de menor preço deverá apresentar documentação técnica do fabricante dos itens ofertados comprovando o atendimento a todos os requisitos do edital contidos no anexo de Especificação Técnica correspondente, nas seguintes condições:

6.1.1. Documentação técnica fornecida pelo fabricante. Nessa documentação, a LICITANTE deve fornecer uma planilha ponto a ponto indicando documento e página onde consta o cumprimento de cada um dos requisitos das especificações técnicas.

6.1.2. Cada documento apresentado deve descrever claramente a referência ao modelo apresentado na proposta, não sendo válidas referências genéricas.

6.1.3. Não será aceita Carta do Fabricante como comprovação de atendimento de requisitos técnicos e de compatibilidade especificados neste edital.

6.1.4. Caso a documentação apresentada deixe de comprovar o atendimento de um único item da especificação técnica, a proposta será desclassificada.

6.2. A proposta comercial a ser apresentada pela LICITANTE deverá discriminar os valores da solução ofertada, bem como dos seus acessórios.

6.3. A LICITANTE deverá garantir a atualização dos softwares, provendo o fornecimento de novas versões por necessidade de correção de problemas ou por implementação de

novos releases, a partir do aceite pelo Serpro, durante todo o período de garantia.

## **7.0 Justificativa para Aceitação de Preços**

Não se aplica.

## **8.0 Gerenciamento do Contrato**

### **8.1. Obrigações da Contratada**

#### **8.1.1. Da Garantia**

8.1.1.1. A garantia do sistema tarifador obrigará ao fornecedor a corrigir todos os vícios de qualidade, bem como incompatibilidades, BUG's e problemas/erros de configuração de todos os componentes da solução (sistema operacional, protocolos, bancos de dados e sistemas complementares e de terceiros, se houver), inclusive para soluções baseadas em software livre;

8.1.1. 2. Quando houver atualizações de parte ou do todo, deverá ser garantida a compatibilidade e interoperabilidade entre todos os componentes da solução, inclusive com o sistema operacional, o banco de dados, os protocolos, os servidores de SMTP e autenticação;

8.1.1. 3. O fornecedor deverá trocar os produtos (software e mídias), imediatamente e em definitivo, sem ônus para o SERPRO, caso a correção dos vícios de qualidade constatados não seja efetuada no período de até 07 (sete) dias corridos, contados a partir da data da primeira notificação de rejeição;

8.1.1. 4. A garantia da solução de tarifação e de todos os componentes que compõem a solução de tarifação, será de 60 (sessenta) meses contados a partir da data de aceitação (instalação, configuração e homologação do ambiente).

#### **8.2. Capacitação Técnica:**

8.2.1. Como parte integrante do processo de instalação e configuração, a empresa vencedora deverá realizar o repasse para o Serpro, dos conhecimentos necessários para administrar, configurar, operar e gerenciar os produtos fornecidos, conforme descrito a seguir:

8.2.1.1. Para 2 (duas) turmas de 15 (quinze) pessoas cada, fornecendo a infra-estrutura necessária em conjunto com o Serpro (no mínimo 1 estação para cada 2 participantes), sendo uma turma em Brasília-DF e uma turma em Fortaleza-CE, sem ônus para o Serpro.

8.2.2. A data de início da capacitação e o local de realização serão definidos pelo Serpro de acordo com suas necessidades. O Serpro deverá comunicar formalmente o fornecedor com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias;

8.2.3. O conteúdo programático e o material da capacitação deverão ser entregues ao Serpro com antecedência de, no mínimo, 15 (quinze) dias do seu início, para avaliação prévia e aprovação;

8.2.4. Todas as despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento de instrutores e demais itens serão de responsabilidade do fornecedor;

8.2.8. Após cada capacitação deverá ser emitido certificado para cada participante, obedecendo aos critérios de frequência, previamente negociados com o Serpro;

8.2.9. O não atendimento a um dos itens e subitens descritos em 8.2. ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor equivalente a 1,0% (um por cento) do valor do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

### **8.3. Homologação do Produto Ofertado**

8.3.1. O produto da licitante de menor preço será avaliado por meio de testes e

avaliações, com o objetivo de verificar se o produto atende aos requisitos publicados no edital.

8.3.2. O produto será avaliado em ambiente disponibilizado pelo Serpro, no endereço: Av. Pontes Vieira, 832 São João do Tauapé - Fortaleza – CEARÁ - CEP: 60130-240  
Telefone Geral: (85) 4008-2800

8.3.3. Os ambientes para a realização das provas de homologação serão disponibilizados pelo Serpro para a instalação dos produtos em 03 (três) dias úteis, após aceitação da documentação apresentada.

8.3.4. A empresa de menor preço terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a partir da disponibilização do ambiente, para providenciar a instalação dos produtos. A empresa que não cumprir este prazo será eliminada da licitação e a próxima classificada será convocada para participar dos testes e avaliações.

8.3.5. O Serpro iniciará a fase de execução dos testes um dia útil após a fase de instalação. A equipe do Serpro irá dispor de 10 (dez) dias úteis para realização dos testes necessários à validação dos itens de especificação técnica.

8.3.6. Será desclassificada a empresa que não atender a qualquer item de especificação, e a próxima empresa classificada será convocada para participar dos testes e avaliações.

8.3.7. A empresa vencedora do certame licitatório poderá apresentar versão diferenciada/distinta para atender aos ambientes a serem gerenciados

#### **8.4. Resultado da Homologação**

8.4.1. Ao final dos testes e avaliações, o Serpro emitirá um parecer conclusivo sobre os resultados obtidos na prova, contendo:

8.4.1.1. As observações feitas pela equipe do Serpro envolvida nos testes e avaliações;

8.4.1.2. A indicação de aprovação ou reprovação dos produtos testados.

### **9.0 Considerações Gerais**

#### **9.1. Das obrigações das partes**

##### **9.1.1. Da empresa contratada**

9.1.1.1. Entregar as licenças nos prazos estipulados neste instrumento.

9.1.1.2. Comunicar ao SERPRO, com a antecedência necessária, eventuais falhas, atrasos ou fatos relevantes que possam inviabilizar o cumprimento dos prazos estabelecidos, ou que acarretem a necessidade de prorrogação de prazos.

##### **9.1.2. Do SERPRO**

9.1.2.1. Recusar, com a devida justificativa, qualquer material ou serviço prestado fora das especificações, bem como qualquer documento ou Nota Fiscal, apresentado em desacordo com as condições estabelecidas no Contrato a ser firmado.

9.1.2.2. Substituir em caso de necessidade os Termos de Recebimento, de Instalação, de Aceitação e Laudo de Funcionamento Definitivo, por Notas Técnicas acompanhados de explanação dos motivos da substituição.

9.1.2.3. O SERPRO se reserva o direito de a qualquer momento de realizar diligências junto à CONTRATADA e aos fabricantes da solução para esclarecimento de dúvidas.