

## **Projeto Básico COGTI 01206/2012**

### **Título**

## **Consulta Pública para aquisição de licenças de uso perpétuo de software de reconhecimento óptico – OCR**

### **1a Versão**

#### **1.0 Objeto**

Consulta pública para aquisição de licenças de uso perpétuo de software de reconhecimento óptico - OCR

#### **2.0 Especificação do Objeto a ser Contratado**

2.1. Características do software de reconhecimento óptico.

2.2. Ser capaz de prover e gerir o balanceamento de carga entre os servidores.

2.3. Permitir a carga em processamento Batch, separando e registrando as imagens com problemas, sem interrupção do processamento.

2.4. Possuir representante comercial e suporte técnico no Brasil.

2.5. Possuir capacidade de melhorar o reconhecimento de caracteres através de “aprendizado”.

2.6. Ser capaz de receber como entrada imagens no formato PDF, JPEG, BMP e TIFF;

2.7. Preservar no arquivo processado, além dos caracteres reconhecidos:

2.7.1. A estrutura e formatação da imagem de origem;

2.7.2. Fontes e estilos de fontes da imagem de origem;

2.7.3. Gráficos e tabelas presentes na imagem de origem;

2.7.4. Textos em cores ou invertidos;

2.8. Ter arquivos processados com as seguintes características mínimas:

2.8.1. Formatos DOC, DOCX, RTF, PDF e PDF/A;

2.8.2. Permitir arquivos PDF com:

2.8.2.1. Senha de acesso;

2.8.2.2. Restrição de funções tais como impressão, leitura e escrita;

2.8.2.3. Compressão de dados e imagens para redução do tamanho dos arquivos;

2.8.2.4. Redução da resolução para redução do tamanho dos arquivos

2.8.2.5. Geração automática de marcadores (“bookmarks”) diretamente ou customizáveis por script de indexação;

2.9. Identificar e reconhecer todos os caracteres, palavras, frases, símbolos e expressões em português do Brasil, português de Portugal, inglês, espanhol, francês, alemão e latim;

2.10. Possuir suporte a dicionário no reconhecimento de caracteres nas línguas português do Brasil, português de Portugal, inglês, espanhol, alemão e francês;

2.11. Ler código de barras nos formatos: EAN 8, EAN 13, UPC-A, UPC-E, UCC-128, Postnet, Code 93, Code 39, Code 128, Codabar, PDF417, DataMatrix;

2.12. Obter imagens para processamento tendo como origem:

2.12.1. Sistemas de arquivos locais, buscando as imagens em diretório e subdiretórios.

2.12.2. Sistemas de arquivos de rede, disponibilizado através do sistema operacional de forma transparente para o software de OCR, tais como: NFS, compartilhamento de arquivos SAMBA e compartilhamento de arquivos Microsoft Windows;

2.12.2.1. Obter imagens em diretórios e subdiretórios no sistema de arquivos de rede;

2.12.2.2. Obter imagens de servidores de E-mail POP3 ou Caixa de Correio do Microsoft Exchange;

2.12.2.3. Obter imagens de servidor FTP;

2.13. Inserir/entregar os arquivos já reconhecidos tendo como destino:

2.13.1. Sistema de arquivos local, possibilitando manter a mesma estrutura de diretórios presentes na origem;

2.13.2. Sistemas de arquivo de rede, disponibilizado através do sistema operacional de forma transparente para o software de OCR, tais como: NFS, compartilhamento de arquivos SAMBA e compartilhamento de arquivos Microsoft Windows;

2.13.3. Geração automática do nome dos arquivos bem como da estrutura de diretórios, permitindo replicá-los a partir da origem;

2.14. Permitir a separação de documentos com ou sem a necessidade de um separador convencional como: código de barras, folha em branco ou através de características específicas do documento, que podem ser descritas através de script customizável, escrito em linguagem JavaScript ou VBScript;

2.15. Ser baseado em arquitetura cliente/servidor;

2.16. Ser capaz de recuperar/restabelecer a comunicação entre componentes da solução automaticamente;

2.17. Ser capaz de trabalhar com mais de um processo de OCR simultaneamente, com o processamento distribuído nos clientes;

2.18. Permitir a utilização de ilimitados clientes para o processamento de OCR em uma mesma rede.

2.19. Possuir API de desenvolvimento de integração;

2.20. Permitir customização por scripts em linguagem JavaScript, para execução de tarefas específicas como indexação ou classificação automática de partes do documento baseada no seu próprio conteúdo.

2.21. Ser compatível com processadores de quatro ou mais núcleos, Intel e AMD, com a capacidade de se utilizar pelo menos quatro núcleos por cliente nos processos de OCR;

2.22. Ter o componente servidor compatível com Windows 2003 Server ou superior;

2.23. Ter o componente cliente compatível com Windows 2003, Windows XP, Windows Vista e Windows 7.

2.24. Possuir estação de captura de imagens, através de protocolo de comunicação padrão TWAIN, com as seguintes funcionalidades:

2.24.1. Aquisição de imagens de scanners dedicados, multifuncionais ou scanners conectados à rede;

2.24.2. Agrupamento por imagens ou por lotes de imagens;

2.24.3. Recursos de rotação, exclusão de páginas, realinhamento (deskew), remoção de ruídos (despeckle) e binarização (redução de cores);

2.24.4. Envio dos lotes digitalizados para pastas de rede, servidor FTP ou diretamente para fluxos de trabalho do servidor de OCR;

2.24.5. Envio de imagens através de protocolo HTTP;

2.25. Possuir estação de verificação de arquivos após execução do OCR, para correção de caracteres incertos ou incorretos;

2.26. Possuir estação de indexação de arquivos que permita a definição manual dos tipos de documentos digitalizados através de parâmetros configuráveis, bem como a inserção manual de palavras-chave.

2.27. Possuir monitoramento do ambiente de OCR com as funcionalidades:

2.27.1. Análise do servidor central;

2.27.2. Análise dos clientes, ativos, inativos e disponíveis;

2.27.3. Análise de processos;

2.27.4. Envio de alertas para os administradores no caso de falhas, por meio de correio eletrônico;

2.27.5. Análise de filas de tarefas;

2.27.6. Definição de prioridades nas filas e processos;

2.28. Possuir uma console de administração centralizada, em ambiente gráfico, que permita:

2.28.1. Configurar parâmetros de digitalização;

2.28.2. Realizar o rastreamento e status de documentos sendo processados;

2.28.3. Customizar origem, destino e formato da imagem, nos processos de OCR;

2.28.4. Controlar, configurar e visualizar as funcionalidades de monitoramento;

2.28.5. Gerar relatórios de utilização do sistema com estatísticas de uso, volume e erros, em intervalo de datas, ainda que por meio da geração e exportação arquivos texto ou csv.

2.28.6. Diagnosticar possíveis falhas no processo de OCR. Estas falhas podem ser decorrentes de: arquivos de entrada corrompidos, arquivos de entrada incompatíveis ou não reconhecidos, índices de reconhecimento abaixo do especificado, falhas na comunicação com os clientes, falhas genéricas nos nós clientes ou nos servidores e outras de igual complexidade ou natureza.

2.29. Taxa de reconhecimento de caracteres acima de 98%. A critério da Contratante poderá ser efetuado teste ou verificação da solução, quando serão submetidos trechos deste Edital, impresso em impressora a Laser, digitalizado em definição de 300 dpi ao software de reconhecimento. Espera-se que, no mínimo, 98% dos caracteres sejam reconhecidos com sucesso.

2.30. A critério da Licitante, qualquer item desta especificação técnica poderá ser validado.

2.31. Outras Características

2.31.1. Deverão ser ofertados licenças de uso perpetuo e usuários ilimitados para os softwares que fazem parte da solução, que deverão ter garantia de

atualização de 12 (doze) meses, essa atualização compreende garantia de funcionamento, manutenção e fornecimento de novas versões/modificações.

2.31.2. Permitir que as licenças da solução possam ser migradas entre servidores físicos de fabricantes distintos sem nenhum tipo de ônus para o SERPRO,

inclusive entre os centros de dados do SERPRO nas regionais de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro.

2.31.3. O SERPRO poderá fazer uso das licenças da solução nos centros de dados das regionais de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro;

2.31.4. Deverão ser fornecidas licenças das versões enterprise ou superior dos softwares ofertados na solução, em sua última versão.

2.31.5. É de responsabilidade do fornecedor a instalação, configuração, customização, integração às ferramentas necessárias ao pleno funcionamento da solução

nos centros de dados do Serpro, inclusive a interoperabilidade entre os centros de dados de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, bem como a entrega

preenchida dos relatórios de instalação contendo a documentação completa da instalação, confirmação de entrega e instalação de todas as licenças.

## 2.32. Da entrega e do prazo de entrega

2.32.1. Entende-se por cumprimento do prazo de entrega o recebimento dos componentes de cada solução especificada, sua instalação e execução dos serviços

no SERPRO, deixando-os operacionais para o aceite definitivo. O não cumprimento rigoroso do prazo de entrega, ou entrega parcial, ou entrega de configuração

inferior a solicitada implicará em rescisão do contrato a ser firmado entre o SERPRO e a CONTRATADA.

2.32.2. Cada solução com seus componentes adquiridos no edital, bem como os softwares básicos, os serviços de instalação e migração de ambientes, capacitações e os serviços de implementação do ambiente de contingência deverão ser entregues, instalados e estar operacionais, conforme definido abaixo:

2.32.2.1. Cada solução com seus componentes deverá ser entregue instalada e configurada conforme solicitado no edital, de forma a estarem operacionais em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato.

## 2.33. Localidades de Entrega, de Instalação e Manutenção

### **Regional Brasília - DF**

ENDEREÇO: SGAN AV. L2 Norte, Quadra 601 - Módulo "G"

CEP: 70836-900

TELEFONE: (61) 2021.9000

FAX: (61) 2021.9691

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 07334743/002-94

INSCRIÇÃO MUNICIPAL : 07334743/002-94

CNPJ: 33.683.111/0002-80

**Regional São Paulo - SP**

ENDEREÇO: Rua Olívia Guedes Penteado, no 941 - Capela do Socorro

CEP: 04766-900

TELEFONE: (11) 2173 1322

FAX: (11) 2173 1739

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 111.445.700.110

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 8242433-0

**CNPJ: 33.683.111/0009-56**

**Regional Rio de Janeiro - RJ - HORTO**

ENDEREÇO: Rua Pacheco Leão, no 1.235, Fundos - Jardim Botânico

CEP: 22460-030

TELEFONE: (21)2559.3300

FAX: (21) 2117.4178

INSCRIÇÃO ESTADUAL: ISENTO

INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 00940895

**CNPJ: 33.683.111/0008-75**

### **3.0 Níveis de Serviço**

#### **3.1. Garantia e suporte técnico a solução ofertada:**

Deverá ser prestado pela CONTRATADA suporte técnico inerente a contratação, destinado a resolver defeitos, problemas de desempenho, sanar dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, upgrade (instalação de novas versões) e uso dos softwares.

3.1.1. Possuir suporte técnico remoto para os softwares ofertados, com atualização de versão, durante o período de 12 (doze) meses, assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete (7) dias por semana (à exceção dos chamados de Severidade 3 e 4);

3.1.2. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Tempo de Atendimento</b>	<b>Tempo de Solução</b>
1 - Máxima	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado	Remoto	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado	No máximo 8 (oito) horas após a abertura do chamado
2 - Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho	Remoto	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado	No máximo 16 (dezesesseis) horas após a abertura do chamado
3 - Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente	Remoto	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 36 (trinta e seis) horas após a abertura do chamado
4 - Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Remoto	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	No máximo 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado

3.1.3. Sistema Parado é a situação em que há impossibilidade total de uso de um serviço prestado pelo SERPRO em razão de defeito em um ou mais produtos fornecidos pela CONTRATADA.

3.1.4. Prazo máximo para Correção ou Solução de Contorno é o prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma correção definitiva ou solução de contorno para o problema reportado.

3.1.5. Início do Atendimento Remoto é o prazo máximo para início do atendimento remoto a partir da abertura do chamado na CONTRATADA.

#### 3.1.6. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.1.6.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado;

3.1.6.2. A abertura do chamado na CONTRATADA pelo SERPRO será exclusivamente através de telefone e/ou e-mail, conforme indicado na proposta da CONTRATADA;

3.1.6.3. 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;

3.1.6.4. Caso o contrato abranja vários produtos, o tempo para apontar possíveis indisponibilidades será específico para cada produto dentro de cada ocorrência registrada, contado a partir da hora de registro do chamado técnico até a efetiva correção ou solução de contorno do problema, descontadas as horas que dependam exclusivamente de ação do SERPRO.

#### 3.1.7. Tratamento de Chamados de Severidade 1 – MÁXIMA

3.1.7.1. O atendimento remoto deverá ser iniciado em no máximo 01 (uma) hora após a abertura do registro do chamado na CONTRATADA;

3.1.7.2. O atendimento aos chamados de severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados;

3.1.7.3. O prazo para a CONTRATADA aplicar a correção ou solução de contorno que restabeleça o serviço afetado será de até 8 (oito) horas, contadas a partir do início máximo do atendimento remoto;

3.1.7.4. Se a CONTRATADA não atender nos prazos especificados em cada subitem deste item, ensejará aplicação de multa cumulativa à CONTRATADA, para cada subitem não cumprido deste item, no valor equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor de 1/24 (vinte e quatro avos) do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

#### 3.1.8. Tratamento de Chamados de Severidade 2 – CRÍTICA

3.1.8.1. O atendimento remoto deverá ser iniciado em no máximo 01 (uma) hora após a abertura do registro do chamado na CONTRATADA;

3.1.8.2. O atendimento aos chamados de severidade 2 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, produtos e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados;

3.1.8.3. O prazo para a CONTRATADA aplicar a correção ou solução de contorno que restabeleça o serviço afetado será de até 16 (dezesesseis) horas, contadas a partir do início



máximo do atendimento remoto;

3.1.8.4. Se a CONTRATADA não atender nos prazos especificados em cada subitem deste item, ensejará aplicação de multa cumulativa à CONTRATADA, para cada subitem não cumprido deste item, no valor equivalente a 0,4% (quatro décimos por cento) do valor de 1/24 (vinte e quatro avos) do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

### 3.1.9. Tratamento de Chamados de Severidade 3 – MÉDIA

3.1.9.1. O atendimento remoto deverá ser iniciado em no máximo 02 (duas) horas após a abertura do registro do chamado na CONTRATADA;

3.1.9.2. O prazo para a CONTRATADA aplicar correção ou solução de contorno que restabeleça o serviço afetado será de até 36 (trinta e seis) horas, contadas a partir do início máximo do atendimento remoto;

3.1.9.3. Se a CONTRATADA não atender nos prazos especificados em cada subitem deste item, ensejará aplicação de multa cumulativa à CONTRATADA, para cada subitem não cumprido deste item, no valor equivalente a 0,2% (dois décimos por cento) do valor de 1/24 (vinte e quatro avos) do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

### 3.1.10. Tratamento de Chamados de Severidade 4 – BAIXA

3.1.10.1. O atendimento remoto deverá ser iniciado em no máximo 4 (quatro) horas após a abertura do registro do chamado na CONTRATADA;

3.1.10.2. O prazo para a CONTRATADA solucionar o chamado será de até 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir do início máximo do atendimento remoto;

3.1.10.3. Se a CONTRATADA não atender nos prazos especificados em cada subitem deste item, ensejará aplicação de multa cumulativa à CONTRATADA, para cada subitem não cumprido deste item, no valor equivalente a 0,1% (um décimo por cento) do valor de 1/24 (vinte e quatro avos) do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

### 3.1.11. Escalação de Severidade

3.1.11.1. Os chamados classificados com severidade 2 e 3, sem correção definitiva ou solução de contorno nos prazos de 05 (cinco) e 10 (dez) dias corridos, respectivamente, serão automaticamente escalados para o nível de severidade imediatamente superior, ou seja, um chamado de severidade 2, enquadrado nesta situação será automaticamente escalado para um chamado de severidade 1.

3.1.11.2. Os prazos de atendimento e de solução do problema, bem como os prazos e percentuais de multas serão automaticamente ajustados da mesma forma para o nível de severidade superior;

3.1.11.3. Por necessidade de serviço ou criticidade do problema, o SERPRO poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores ou inferiores de severidade e/ou seus respectivos prazos.

### 3.1.12. Canais de atendimento:

3.1.12.1. O atendimento será feito por meio do endereço web e/ou através de telefone gratuito 0800, a ser fornecido pela CONTRATADA quando da apresentação da proposta;

3.1.12.2. O atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.1.13. Todas as novas versões a serem lançadas durante a vigência da garantia poderão ser utilizadas pela Contratada. A orientação para as possíveis atualizações de versão ou aplicação de PATCHES faz parte deste item.

#### **4.0 Especificação de Valores e Forma de Pagamento**

4.1 Levando em consideração que 1(uma) licença corresponde a 1(uma) página, o registro global prevê a aquisição de 210.600.000 (duzentos e dez milhões e seiscentas mil) licenças. Conforme demonstrado abaixo:

<b>Descrição</b>	<b>Total de páginas</b>
diário	700.000
mensal (x22)	15.400.000
anual	184.800.000
Total mais o passivo estimado em 20%	210.600.000

4.1.1 A aquisição será feita por intermédio de um registro de preço, onde é prevista uma primeira aquisição de 61.600.000 (Sessenta e um milhões e seiscentos mil) licenças. Conforme demonstrado abaixo:

<b>Quantidade de paginas</b>	
<b>Registro</b>	<b>Total do Registro</b>
<b>1ª aquisição</b>	
61.600.000	210.600.000

4.2 O pagamento à Contratada será efetuado no primeiro dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento da nota fiscal e/ou fatura. A liberação do pagamento somente ocorrerá após o recebimento dos produtos e a emissão do aceite pelos Responsáveis Técnicos Operacionais das Regionais.

4.2.1 O SERPRO desembolsará o pagamento devido na proporção de 100% (cem por cento) do valor contrato quando do recebimento e aceite da instalação, configuração e gerenciamento de todos os equipamentos solicitados;

4.3 Todos os equipamentos (hardware), softwares e serviços deverão ser faturados com suas respectivas alíquotas de imposto;

4.4 Nos preços deverão estar inclusos todas as despesas, inclusive taxas, tributos, seguro e outras previstas no contrato.

4.5 As Notas Fiscais e/ou Faturas deverão ser entregues em duas vias no protocolo geral do SERPRO de cada regional que receber os equipamentos/software.

4.6 Constatando-se alguma incorreção na Nota Fiscal e/ou Fatura, o prazo para pagamento será contado a partir da respectiva regularização. Carta de Correção só será admitida para regularizar os dados cadastrais do SERPRO. Deverá constar no corpo da nota fiscal e/ou fatura, o número da nota de empenho, o número do processo, o número do contrato, o mês de referência, o número da conta corrente, o banco e a agência com o qual a Contratada opera, bem como os serviços especificamente discriminados.

4.7 A Razão Social do SERPRO na nota fiscal e/ou fatura deverá ser: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO).

4.8 A contratada deverá informar o CNPJ que será utilizado na emissão das notas fiscais e/ou faturas.

## **5.0 Justificativa da Contratação**

5.1. Esta Consulta Pública está autoriza no Siscor XXXX

## **6.0 Seleção do Contratado**

Não se aplica

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

Nao se aplica

## **8.0 Gerenciamento do Contrato**

8.1. Obrigações da contratante:

8.1.1. Aceite.

8.1.1.1. O aceite dar-se-á no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, após a data de operacionalização do software por parte da CONTRATADA.

8.1.1.2. Por ocasião da aceitação deverá ser assinado Termo de Aceitação e Recebimento, que fará parte integrante do contrato.

8.1.1.3. O recebimento e aceitação serão realizados pela SUPCD, conforme estabelecido na decisão setorial da SUPCD.

8.1.1.4. Os equipamentos contratados só serão considerados aceitos depois dos testes de funcionamento efetuados pela equipe de técnicos do SERPRO.

8.1.2. Testes de funcionamento.

8.1.2.1. Ocorrendo qualquer problema ou divergência nos testes, o fornecedor terá o

prazo de 10 (dez) dias para proceder as correções e/ou adequações necessárias. 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 aceite.

8.1.2.2. Caso os softwares 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.

## 8.2. Obrigações da contratada.

### 8.2.1. Documentação técnica.

8.2.1.1. Deverá ser entregue juntamente com o(s) softwares(s) ofertado(s), relação detalhada do(s) software(s) e acessório(s) entregues, em que constem: modelos, features, configurações e dos software(s) licenciados.

8.2.1.1.1. Deverá ser fornecida documentação que comprove o licenciamento dos softwares ofertados.

8.2.1.1.2. Deverá ser entregue juntamente com o(s) softwares(s) todos os CDs de instalação do(s) software(s) licenciado(s) e suas respectivas licenças.

### 8.2.2. Entrega e instalação dos equipamentos.

8.2.2.1. Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no local da instalação dos softwares, bem como pela retirada e entrega dos mesmos, de peças de reposição e demais componentes necessários, com todas as despesas de transporte, frete e seguros

correspondentes.

8.2.2.2. Deverá ser fornecida, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, relação dos requisitos necessários à instalação física dos mesmos.

### 8.2.3. Canais de atendimento.

8.2.3.1. Atendimento através de canal telefônico gratuito 0800, 24 horas por dia, 7 dias por semana, tanto para o hardware quanto para o software.

8.2.3.2. Chamado técnico através de site na Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana e/ou canal telefônico gratuito 0800.

### 8.2.4. Remanejamento dos softwares e equipamentos.

8.2.4.1. O SERPRO poderá mudar o local de instalação do software, durante o período de vigência do contrato. Qualquer modificação neste sentido será

comunicado à Empresa vencedora em tempo hábil, a fim de que o serviço seja executado e que a manutenção não sofra descontinuidade. Correrá por conta

exclusiva da Empresa vencedora a responsabilidade pelo deslocamento do seu técnico ao local de desinstalação e instalação dos equipamentos e/ou componentes, visando prover a desinstalação, desmontagem e montagem, sem ônus para o SERPRO e sem perda da garantia e da manutenção descritas no edital;

8.2.4.1.1. Qualquer mudança será comunicada a CONTRATADA em tempo hábil para sua execução. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento do seu técnico ao local de desinstalação/instalação dos equipamentos para a realização das mudanças solicitadas, sem ônus para o SERPRO e sem perda da garantia e das manutenções descritas neste edital.

#### 8.2.5. Garantia.

8.2.5.1. A CONTRATADA deverá garantir a atualização dos micro-códigos, firmwares, drivers e softwares instalados, 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 o período de garantia.

8.2.5.2. Todas as peças de reposição deverão ser novas e sem uso.

#### 8.2.5.3. Repasse de Conhecimento

8.2.5.4. Como parte integrante do processo de instalação, configuração, implantação, implementação e produção, a empresa vencedora deverá realizar o repasse de conhecimento para o SERPRO, dos conhecimentos necessários para instalar, administrar, configurar, operar e gerenciar a solução ofertada, conforme descrito a seguir:

8.2.5.4.1. As capacitações tecnológicas terão conteúdo e carga horária em consonância com os cursos oficiais do fabricante da solução, vigentes à época da sua realização.

8.2.5.4.2. O repasse de conhecimento para o SERPRO deverá ser iniciado em até 30 (trinta) dias após o aceite da solução, podendo ser adiada por conveniência

do SERPRO, quando então, em comum acordo com a CONTRATADA, será marcada a data definitiva;

8.2.5.4.3. A licitante vencedora deverá entregar o Conteúdo programático das capacitações, para aprovação pelo SERPRO;

8.2.5.4.4. A capacitação deverá possuir carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e deverá ocorrer em período integral.

8.2.5.4.5. A capacitação deverá ser ministrada por profissional(ais) certificado(s) e/ou autorizado(s) pelo fabricante da(s) solução(ões);

8.2.5.4.6. A contratada deverá apresentar com antecedência de, no mínimo, 10 (dez) dias do início da capacitação, os certificado(s) solicitado(s) bem como

declaração de que a empresa está autorizada pelo fabricante a prestar a capacitação;

8.2.5.4.7. O material da capacitação deve ser original e de boa qualidade e aprovado pelo SERPRO;

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

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

8.2.5.5. O não atendimento a um dos itens e subitens descritos em repasse de conhecimento para o SERPRO 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, limitado a 20% (vinte por cento) do valor total do contrato;

8.2.5.6. Os custos de deslocamento dos profissionais do SERPRO selecionados para o repasse de conhecimento para o SERPRO, quando existirem, será de responsabilidade do SERPRO;

8.2.5.7. A CONTRATADA deverá prover toda a logística e todo o material necessário à execução do repasse de conhecimento teórico e prático, ou seja,

instalações adequadas, equipamentos, manuais e apostilas didáticas. Os manuais e apostilas fornecidos devem ser originais e oficiais do fabricante;

8.2.5.8. O repasse de conhecimento deverá ser realizado utilizando conteúdo teórico e prático, através de laboratório preparado com equipamentos equivalentes aos ofertados, onde estarão disponíveis as mesmas funcionalidades solicitadas nas especificações técnicas dos itens;

## **9.0 Considerações Gerais**

9.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da data de assinatura;

9.2 O prazo de garantia dos produtos ofertados para cada item da especificação técnica será de 12 (doze) meses;

9.3 A empresa Licitante deverá apresentar documento(s) que comprove(m) a aptidão técnica necessária para executar o objeto, tais como contrato, termo, certificado, declaração, endereço eletrônico de sítios oficiais do fabricante na internet, entre outros documentos pertinentes que demonstrem de forma inequívoca, a habilidade técnica para prestar o serviço de suporte técnico e vínculo vigente com o fabricante do hardware e/ou do software;

9.4 Não haverá necessidade de apresentação da declaração prevista no item 9.3, quando a licitante for a própria fabricante do hardware e software;

9.5 O objeto da presente contratação está caracterizado como bens ou serviços de informática ou automação, conforme definição constante no Art. 16-A da Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991;

9.6 Os serviços especificados possuem características de serviços contínuos, sem dedicação exclusiva de mão de obra;