

CONSULTA PÚBLICA 332/2013
Projeto Básico SUPGL 00137/2013

Título

CONSULTA PÚBLICA PARA A CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE CONTROLE DE ACESSO
FÍSICO, EM TODAS REGIONAIS DO SERPRO.

1a Versão

1.0 Objeto

Consulta Pública para a contratação de solução de controle de acesso para todas regionais , de acordo com a especificação e quantitativos consignados deste projeto básico.

2.0 Especificação do Objeto a ser Contratado

2.1. Fornecimento de solução de controle de acesso, incluindo e todos os equipamentos, cabeamento e softwares necessários para seu pleno funcionamento;

2.1.1. Deve contar com catracas nas portarias, capazes de identificar os funcionários por cartões RFID e de verificar suas identidades por biometria do dedo ou por senha;

2.1.1.1. Serão aceitas soluções onde a biometria seja armazenada tanto no cartão, quanto no servidor, desde que o tempo total máximo para liberação da catraca sejam de até 4 (quatro) segundos;

2.1.2. Deve possuir servidor de gerenciamento que se conectar aos dispositivos controladores de acesso;

2.1.3. Deve permitir funcionamento quando da indisponibilidade de comunicação entre controladores e servidor;

2.1.4. Deve ser capaz de se conectar a trancas, catracas, cancelas e portas eclusas;

2.1.5. Deve ser possível substituir o cartão e a biometria do dedo por biometria de Iris, para áreas de maior nível de segurança;

2.1.5.1. A substituição se dará através de solução de acesso através de biometria de Iris, que deve fazer parte ou ser plenamente integrada a solução baseada em cartões;

2.2. Deve ser fornecido com os programas necessários ao cumprimento dos níveis de serviço solicitados e de construção de relatórios;

2.2.1. Armazenamento para no mínimo 5 (cinco) anos;

2.3. As licenças necessárias a operacionalização da solução para 20.000 (cinte mil) registros ativos;

2.4. 1 (uma) Impressora de cartão para cada uma das 11 (onze) Regionais, com suporte a película de proteção para maior durabilidade;

2.5. Provisão de insumos para 20.000 (vinte mil) cartões CR-80 com película de proteção e RFID;

2.6. Catracas, cancelas, eclusas e trancas, além de todos os acessórios necessários para instalá-las;

2.7. Os equipamentos fornecidos devem ser novos e em linha de produção;

2.7.1. A contratante poderá exigir, a qualquer tempo, comprovante de aquisição dos equipamentos e suprimentos, visando atestar sua origem;

2.7.2. Os equipamentos disponibilizados deverão ser instalados e configurados pela empresa a ser contratada, cabendo a mesma a manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e outros requisitos necessários à manutenção do nível de serviço descrito;

2.7.3. Atendimento técnico local para manutenção da solução e dos servidores;

2.7.3.1. Não será permitido acesso remoto ou acesso a Internet ou VPN;

2.8. Requisitos Técnicos das Catracas:

2.8.1. Permitir mão dupla;

2.8.2. Serem confeccionadas em aço inox resistente à oxidação;

2.8.3. Fechadura nas portas do gabinete;

2.8.4. 3 (três) braços de alta resistência (também metálicos);

2.8.5. Estar em conformidade com os regulamentos de evacuação, legislação e determinações do Corpo de Bombeiros do local;

2.8.6. Permitir o uso de indicadores de cristal líquido para informações gerais e mensagens aos usuários;

2.8.6.1. os indicadores podem fazer parte da leitora, e não da catraca;

2.8.7. Possuir urna leitora de cartões e para entrada e saída coletor biométrico e teclado;

2.9. Requisitos Técnicos dos Controladores:

2.9.1. Sistema operacional ou firmware livre de renovação de licenciamento;

2.9.2. Armazenamento local;

2.9.3. Serem autônomos, funcionando mesmo sem comunicação com o Servidor de gerenciamento;

2.9.4. Possuir porta de comunicação Fast-Ethernet ou superior, para a rede IP;

2.9.5. Utilizarem criptografia com algoritmo que garanta proteção dos dados;

2.9.6. Controle para impedir dupla passagem;

2.9.7. Conexão para no mínimo 3 (três) leitoras (prevendo entrada, saída e depósito) ou 2 (duas) quando a leitora de entrada e a de saída forem a mesma;

2.9.8. Liberação da catraca no máximo em 3 segundo da apresentação do cartão;

2.9.9. Entradas e saídas para controle de catracas e torniquetes (ex. sensores de giro);

2.9.10. Sensor de violação;

2.10. Requisitos da Solução de Iris:

2.10.1. Ter seu controlador protegido contra violação;

2.10.2. Leitura dos dois olhos em simultâneo;

2.10.3. Permitir leitura a distância segura, que não permita contaminação;

2.10.4. Comunicar-se com o restante da solução via Ethernet;

2.10.5. Ser perfeitamente integrada ao restante da solução, com perfis unificados entre as bases de dados de ambas;

2.11. Dos Servidores da Solução:

2.11.1. A contratada deverá disponibilizar servidores, sendo instalado no mínimo 2 (dois) equipamentos para execução da solução de administração e gerência do Serviço, em operação redundante, ou seja, quando da indisponibilidade de um, o outro assumirá a mesma função sem qualquer prejuízo da execução da solução;

2.11.2. Os servidores serão instalados em ambiente e instalações a serem indicados pela contratante (Entre São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília);

2.12. Requisitos da Solução de Gerenciamento:

2.12.1. Trabalhar com base de dados SQL permitindo armazenar ao menos 5 anos de registros;

2.12.2. Ter cliente WEB completo ou versão completa de cliente para Linux;

2.12.3. Possuir várias categorias de elementos controlados, com funcionalidades distintas

conforme o tipo de elemento, tais como Funcionários, Prestadores de Serviço, Estagiários, Visitantes, Veículos, Ativos, etc;

2.12.4. Suportar a customização do cadastro dos usuários por tipo, permitindo editar via Web as telas do sistema, alterando campos, criando novos, excluindo e alterando layout. Esta customização deverá ser realizada pelo próprio administrador do sistema (usuário final), de forma a permitir a modificação dos campos a serem utilizados da forma mais conveniente para o empreendimento;

2.12.5. Deverá possuir módulo de controle de visitantes totalmente integrado e funcionalidades exclusivas:

2.12.5.1. Permitir controlar o número de trânsitos do visitante pelas catracas (apenas ida/ida e volta);

2.12.5.2. Permitir a baixa automática do cartão do visitante após a passagem pela de saída de visitantes, disponibilizando-o para nova utilização;

2.12.5.3. Permitir número ilimitado (na ordem de milhões) de visitantes cadastrados ao sistema;

2.12.5.4. Permitir aproveitamento de dados comuns a visitantes que se apresentem em grupo, agilizando o cadastro;

2.12.5.5. Permitir a captura de fotos de visitantes, com uso de câmeras;

2.12.6. Possuir as seguintes funcionalidades gerais mínimas de Gerenciamento:

2.12.6.1. Permitir a utilização de câmeras (conexão USB) para registro de fotos de rosto e documentos. As fotos devem ser armazenadas no servidor a fim de disponibilizar sua visualização a partir de qualquer lugar;

2.12.6.2. Registrar e bloquear usuários e empresas com restrições de acesso;

2.12.6.3. Gerenciar datas de validade de usuários e cartões, além de cartões provisórios que invalidem o cartão original temporariamente;

2.12.6.4. Prever diversas situações para controle de usuários, tais como ativos, inativos, férias, desligados, etc;

2.12.6.5. Configuração para evitar dupla passagem;

2.12.6.6. Permitir configuração de escolta e acompanhante;

2.12.6.7. Permitir rastreamento de usuários;

2.12.6.8. Permitir controle de refeições;

2.12.6.9. Para isto os controladores de campo deverão obrigatoriamente trocar informações em tempo real;

2.12.6.10. Permitir a composição de níveis de acessos por combinação de local e horário associados aos usuários;

2.12.6.11. Permitir a configuração de Ações a partir de eventos;

2.12.6.12. Permitir a programação de Botão de Pânico para o destravamento automático de todos os acessos;

2.12.7. Função de Relatórios com as seguintes características:

2.12.7.1. Relatórios disponíveis no aplicativo ou Ferramenta de relatório incluída;

2.12.7.2. Todos os relatórios devem ter a extração dos dados nas extensões XLS, PDF e ODS, com rotina de impressão em formato A4;

2.12.7.3. Permitir customizar por: período, o órgão de lotação, conjunto de matrículas, nome, RG ou CPF, cartão ou intervalo de cartões, por ponto de controle de acesso, cartões provisórios pendentes, cadastro de empregados ativos, por período e horário;

2.12.7.4. Permitir a emissão de relatórios com aplicação de filtros a fim de contabilizar o número de acessos baseado em critérios diversos, como: tipo, empresa, etc;

- 2.12.8. Permitir o controle do número máximo de visitantes destinados a uma determinada área;
- 2.12.9. Permitir alterações de dados em lotes de usuários de modo a facilitar as modificações nos cadastros;
- 2.12.10. Agendamento de relatórios e ações no sistema de modo permitir automatizações de tarefas de rotina;
- 2.12.11. Deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas relativas à Segurança do Sistema:
 - 2.12.11.1. Administração completa e integrada de operadores e senhas;
 - 2.12.11.2. Controle de credenciamento e operação no Sistema por estação e horários;
 - 2.12.11.3. Opção para vetar autenticação simultânea em mais de uma estação;
 - 2.12.11.4. Diversos tipos de perfis de acesso ao Sistema;
 - 2.12.11.5. Auditoria completa de qualquer edição realizada pelo operador do sistema;
 - 2.12.11.6. Validade e complexidade de senhas configuráveis;
- 2.12.12. Deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas relativas ao Monitoramento:
 - 2.12.12.1. Suportar alarmes de violação para controladores, leitoras, entradas, saídas e usuários;
 - 2.12.12.2. Suportar botão de pânico para a solução de Iris;
 - 2.12.12.3. Tela de acompanhamento em tempo real de todas as transações efetivadas no Sistema;
 - 2.12.12.4. Telas de acompanhamento em tempo real de alarmes, com níveis de prioridades;
 - 2.12.12.5. Supervisão dos dispositivos de campo, por meio de telas gráficas;
 - 2.12.12.6. Configuração de envio de e-mails automáticos em caso de eventos de alarmes;
 - 2.12.12.7. Suportar exibição imediata da foto do usuário no momento da identificação na leitora;
- 2.12.13. O Sistema deverá ser integrado e gerenciar equipamentos biométricos com as seguintes funções mínimas:
 - 2.12.13.1. Permitir o cadastro de no mínimo 2 digitais por usuário;
 - 2.12.13.2. Permitir modo de funcionamento on-line e offline;
 - 2.12.13.3. Utilização das regras para evitar dupla passagem entre terminais.
- 2.13. Integração com Sistema de Gestão de Identidades
 - 2.13.1. Permitir a importação dos dados de usuários assim que forem cadastrados na Solução de Gestão de Identidade do SERPRO (GIA);
 - 2.13.1.1. Ser compatível com LDAP;
 - 2.13.1.2. O fornecedor fica responsável pela integração com o GIA, através do Oracle Identity Management;
 - 2.13.1.3. Usuários devem ser adicionados e desativados automaticamente, baseado nos dados do GIA;
 - 2.13.1.4. Quando transferido, um usuário deve perder todas as permissões de acesso, exceto a da entrada principal dos prédios do SERPRO, em todo país;
- 2.14. Requisitos Técnicos do Serviço de Impressão:
 - 2.14.1. Impressão colorida por sublimação;
 - 2.14.2. Impressão com definição de 11.8 pontos por milímetro ou superior;
 - 2.14.3. Aceitar cartões em PVC do tipo CR-80 com espessura entre 0,51mm e 1,02mm;

2.14.4. Imprimir sem danificar tecnologias embutidas no cartão, como iClass e MIFARE;

2.14.5. Imprimir de borda à borda;

2.14.6. Imprimir em dupla face automaticamente, através de módulo de impressão de dupla face ou característica técnica do equipamento;

2.15. Todas as capacidades exigidas nesta especificação técnica devem ser compatíveis com a infraestrutura e aplicações existentes no contratante, não sendo necessário a aquisição de nenhum equipamento, software ou licença adicional;

2.16. A solução deverá preferencialmente ser baseada em software livre;

3.0 Níveis de Serviço

3.1. Suporte técnico à Solução ofertada

3.1.1. A contratada deverá possuir suporte técnico para a solução, bem como para seus acessórios, 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), para um período de 60 (sessenta) meses.

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

SERVERIDADE	DESCRIÇÃO	TIPO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
1 - CRÍTICA	CHAMADOS REFERENTES A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA OU PROBLEMA CRÍTICO, CARACTERIZADOS PELA EXISTÊNCIA DE AMBIENTE PARALISADO.	ON-SITE	NO MÁXIMO ATÉ 4(QUADRO) HORAS DA ABERTURA DO CHAMADO, INCLUINDO PERCURSO DO TÉCNICO ATÉ AS INSTALAÇÕES DO SERPRO	NO MÁXIMO 6 (QUATRO) HORAS APÓS O INÍCIO DO ATENDIMENTO DO CHAMADO
2 - ALTA	CHAMADOS ASSOCIADOS A SITUAÇÕES DE ALTO IMPACTO, INCLUINDO OS CASOS DE DEGRADAÇÃO SEVERA DE DESEMPENHO.	ON-SITE	NO MÁXIMO ATÉ 4 (QUATRO)HORAS DA ABERTURA DO CHAMADO, INCLUINDO PERCURSO DO TÉCNICO ATÉ AS INSTALAÇÕES DO SERPRO	NO MÁXIMO 10 (OITO) HORAS APÓS O INÍCIO DO ATENDIMENTO DO CHAMADO
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 NECESSIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DE COMPONENTE(S).	REMOTO, COM EXCEÇÃO DAS SITUAÇÕES EM QUE SEJA NECESSÁRIA INTERVENÇÃO FÍSICA	NO MÁXIMO (6(seis)HORAS APÓS A ABERTURA DO CHAMADO.	NO MÁXIMO 12 HORAS APÓS O INÍCIO DO ATENDIMENTO DO CHAMADO
4 - BAIXA	CHAMADOSCOM O OBJETIVO DE SANAR DÚVIDAS QUANTO AO USO OU À IMPLEMENTAÇÃO DO PRODUTO.	REMOTO	NO MÁXIMO 24 (VINTE E QUATRO) HORAS APÓS A ABERTURA DO CHAMADO.	NO MÁXIMO 72 (SETENTA E DUAS) HORAS APÓS A ABERTURA DO CHAMADO

3.1.2.1. Crítica: Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado. On-site. No máximo 2 (duas) horas

após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do SERPRO. No máximo 4 (quatro) horas após o início do atendimento do chamado.

3.1.2.2. Alta: Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho. On-site. No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do SERPRO. No máximo 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado.

3.1.2.3. Média: Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componente(s). Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física. No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado. No máximo 10 (dez) horas após o início do atendimento do chamado.

3.1.2.4. Baixa: Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto. Remoto. No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado. No máximo 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.

3.2. Chamados, Registros e Início de Prazos

3.2.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

3.2.2. A abertura do chamado na CONTRATADA pelo SERPRO poderá ser realizado através de telefone ou WEB.

3.2.3. 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.

3.2.4. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

3.2.5. Tratamento dos chamados de Severidade 1

3.2.5.1. Os chamados de Severidade 1 serão atendidos on-site em no máximo 2 (duas) horas após a sua abertura, incluindo o percurso do técnico até as instalações do SERPRO e contarão com esforço concentrado da contratada com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 4 (quatro) horas após o início do atendimento do chamado.

3.2.5.2. O atendimento de Severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

3.2.6. Tratamento dos chamados de Severidade 2

3.2.6.1. Os chamados de Severidade 2 serão atendidos on-site em no máximo 2 (duas) horas após a sua abertura, incluindo o percurso do técnico até as instalações do SERPRO e contarão com esforço concentrado da contratada com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado.

3.2.6.2. O atendimento de Severidade 2 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

3.2.6.3. Os chamados classificados com Severidade 2, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para Severidade 1, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível de severidade.

3.2.7. Tratamento dos chamados de Severidade 3

3.2.7.1. Os chamados de Severidade 3 serão atendidos em no máximo 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 10 (dez) horas após o início do atendimento do chamado.

3.2.7.2. Caso o problema não possa ser resolvido remotamente, 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.

3.2.7.3. Os chamados classificados com Severidade 3, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para Severidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução serão automaticamente escalados para o novo nível de severidade.

3.2.8. Tratamento dos chamados de Severidade 4

3.2.8.1. Os chamados de Severidade 4 serão atendidos em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a sua abertura e deverão ser concluídos em até 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.

3.2.8.2. Os chamados classificados com Severidade 4 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08h00min às 18h00min, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.

3.2.8.3. Por necessidade de serviço, o SERPRO poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade. Os prazos dos chamados escalados passam a contar novamente do início.

3.3. Manutenções

3.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e atualizações dos hardwares e softwares instalados, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes de hardware e software da Solução.

3.3.2. A CONTRATADA deverá realizar manutenção preventiva de acordo com o especificado no Manual do Fabricante dos equipamentos constantes da Solução, tanto do hardware quanto do software instalados, sendo de responsabilidade do fornecedor prover todas as correções e atualizações necessárias, de forma sistemática e programada.

3.3.3. No caso de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, o SERPRO deverá ser previamente notificado para que se proceda à aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente ao SERPRO.

3.4. Canais de atendimento

3.4.1. Atendimento por meio de canal telefônico gratuito 0800, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.4.2. Chamado técnico por intermédio de site na Internet, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana ou canal telefônico gratuito 0800.

3.5. Escalação de Severidade

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

3.6. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

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

3.6.2. Para efeito de acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde a sua abertura, o SERPRO será informado sobre cada abertura e fechamento de chamado efetuado por força da presente contratação.

3.6.3. 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.

3.6.4. A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da CONTRATADA, vir a ser incorporada em futuras versões do software.

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

3.6.6. 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.

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

3.7. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços

3.7.1. A CONTRATADA emitirá relatórios mensais referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês, informações sobre a disponibilização de novas versões e outras informações consideradas de relevância.

3.7.2. A CONTRATADA deve incluir nos relatórios no mínimo as informações do técnico do SERPRO responsável pela abertura do chamado, nível de severidade do chamado, a data e hora da abertura, data e hora do fechamento e solução aplicada.

3.8. Penalidades

3.8.1. A interrupção do atendimento de um chamado por parte da CONTRATADA, que não tenha sido previamente autorizada pelo SERPRO, ensejará aplicação de multa, conforme o nível de severidade do mesmo:

3.8.2. O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa a contratada, conforme o nível de severidade do mesmo:

3.8.2.1. Severidade 1 – 0,13% (treze décimos por cento) do valor TOTAL da aquisição constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.

3.8.2.2. Severidade 2 – 0,10% (dez décimos por cento) do valor TOTAL da aquisição constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.

3.8.2.3. Severidade 3 – 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor TOTAL da aquisição constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.

3.8.2.4. Severidade 4 – 0,03% (três centésimos por cento) do valor TOTAL da aquisição constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.

3.9. Garantia

3.9.1. O período de garantia deverá ser de 60 (Sessenta) meses para todos os componentes da solução ofertada, contados a partir da data da entrega de todos os componentes.