

Projeto Básico SUPSI 00429/2010

Título

Consulta pública para contratação de serviço de manutenção para equipamentos e softwares da solução de captura eletrônica e tratamento de imagens biométricas utilizados no PROMASP.

1.0 Objeto

Consulta pública para contratação de serviço de manutenção para equipamentos e softwares da solução de captura eletrônica e tratamento de imagens biométricas utilizados no PROMASP.

2.0 Especificação do Objeto

2.1 Dos objetos de manutenção

2.1.1 Efetuar manutenção nos seguintes dispositivos – hardware e software:

2.1.1.1 Dispositivo de captura eletrônica da imagem da face - Câmera digital, marca CANON, modelo PowerShot A520, especificado no ANEXO I, item 1.

2.1.1.2 Dispositivo de captura eletrônica da imagem da assinatura pessoal Wacom Graphire 4x5, especificado no ANEXO I, item 2.

2.1.1.3 Dispositivo de captura eletrônica da imagem das impressões digitais Cross Matcj L Scan 100R, especificado no ANEXO I, item 3.

2.2 Das localidades

2.2.1 Segue no ANEXO II lista com as localidades em que estão instalados os equipamentos e softwares nos quais os serviços deverão ser prestados.

2.3 Conceitos

2.3.1 Manutenção corretiva - Entende-se por manutenção corretiva o diagnóstico de problemas, substituição de componentes ou acessórios em razão de defeito, instalação e configuração de “softwares” necessários ao funcionamento dos equipamentos, bem como atualizações de softwares (updates e upgrades) para bom funcionamento da solução.

2.3.2 Manutenção preventiva - Entende-se por manutenção preventiva aquela destinada a prevenir a ocorrência de defeitos e, também, assegurar as condições normais de uso dos equipamentos e softwares, em acordo com os manuais e normas técnicas, especificadas no Plano de Manutenção Preventiva, que a empresa a ser contratada deverá elaborar e apresentar ao Serpro no início da vigência do contrato.

3.0 Níveis de Serviço

3.1 Manutenção corretiva

3.1.1 Considerando que “tempo de atendimento” é o intervalo de tempo decorrido entre o recebimento da comunicação do Serpro sobre a ocorrência de falha e/ou defeito e o comparecimento in-loco de técnico especializado e habilitado em condições de início imediato de atuação, os requisitos de manutenção a serem atendidos são:

3.1.1.1 Hardware do sistema de captura eletrônica de imagens biométricas: o tempo de atendimento nos locais discriminados no subitem 2.2 deverá ser, no máximo, de 24 (vinte e quatro) horas e o tempo de solução do problema seja de, no máximo, 8 (oito) horas. A empresa a ser contratada deverá manter reserva técnica sob sua responsabilidade, para utilização nos casos de necessidade de troca de equipamentos; e

3.1.1.2 Software do sistema de captura eletrônica de imagens biométricas: o tempo de atendimento nos locais discriminados no subitem 2.2 deverá ser, no máximo, de 24 (vinte e quatro) horas e o tempo de solução do problema seja de, no máximo, 8 (oito) horas. No caso de manutenção remota de software, os pontos de acesso à intranet do Departamento da Polícia Federal serão as regionais do Serpro, descritas no ANEXO I.

3.2 Manutenção preventiva

3.2.1 A manutenção preventiva deverá ser dimensionada de forma a:

3.2.1.1 Minimizar a necessidade de ações de manutenção corretiva, aumentando, conseqüentemente, a disponibilidade dos equipamentos e sistemas, uma vez que o sistema estará em operação 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana.

3.2.1.2 Não comprometer a capacidade diária de trabalho.

3.3 Canais de atendimento

3.3.1 A empresa contratada deverá disponibilizar canais de atendimento através de canal telefônico gratuito 0800 ou de site da internet, 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana.

3.4 Relatórios para acompanhamento do SLA

3.4.1 A empresa contratada deverá ter sistema de controle de falhas ocorridas nos acessórios, dispositivos, equipamentos e softwares objetos da manutenção e suporte técnico, gerando, mensalmente, relatório de acompanhamento do SLA com os seguintes indicadores:

3.4.1.1 Percentual de ocorrências atendidas no nível de serviço.

3.4.1.2 Média do tempo de reparo.

3.4.2 A empresa contratada deverá apresentar e implementar plano de melhoria dos processos preventivos a cada trimestre, procurando aperfeiçoar o atendimento e reduzir falhas.

4.0 Estimativa de Valor

NÃO SE APLICA.

5.0 Justificativa da Contratação

6.0 Justificativa da Dispensa ou Inexigibilidade

7.0 Pesquisa de Mercado

8.0 Acompanhamento da Licitação

8.1. A consulta pública será acompanhada pelo empregado:

8.1.1 Fernando Antônio Marques, matrícula 1200525-8, lotação SUPSI/SIGPS/SIGOP, endereço eletrônico fernando.marques@serpro.gov.br, telefone (61) 2021-8382.

9.0 Considerações Gerais

9.1 Da vigência do contrato

9.1.1 O contrato a ser firmado terá vigência de 01 (um) ano a partir da data de assinatura do mesmo.

9.2 Do pagamento

9.2.1 O pagamento será feito mensalmente, após a prestação do serviço.

9.3 Da participação de consórcios

9.3.1 Será permitida a participação de consórcios de empresas para a prestação dos serviços citados neste projeto, porém será eleita uma única empresa para que tenha representação perante o Serpro.

Elaboração

Data : 26/04/2010

FERNANDA MORAES MORETTI - 21061351

SUPSI/SIGPS/SIGOP

Aprovação Técnica

Data : 26/04/2010

FERNANDO ANTONIO MARQUES - 12005258

SUPSI/SIGPS/SIGOP

10.0 Planilha de Técnica e Preço

Anexos

Arquivo: [ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO DOS DISPOSITIVOS](#)

Arquivo: [ANEXO II - LOCALIDADES PARA ATENDIMENTO](#)