

Projeto Básico SUPST 00547/2011

Título

CONSULTA PÚBLICA REFERENTE A AQUISIÇÃO DE LICENÇAS FLUTUANTES DE FERRAMENTA CASE (Computer-Aided Software Engineering) ORIENTADA A OBJETOS

1ª Versão

1.0 Objeto

Aquisição de Licenças Flutuantes de Ferramentas CASE (Computer-Aided Software Engineering) Orientada a Objetos.

2.0 Especificação do Objeto a ser Contratado

2.1 Plataforma tecnológica

2.1.1 A ferramenta CASE deve executar nos ambientes Windows (XP e posteriores) e Linux UBUNTU (v8.04 e superiores);

2.1.2 A ferramenta CASE deve executar sob as plataformas IDE: Eclipse (v3.4 ou superiores) e VISUAL STUDIO (v2005 ou superiores), em ambos os sistemas operacionais, ou possuir capacidade de interoperar com essas plataformas;

2.1.3 Os componentes que executam em servidor (web, banco de dados e licenças), caso existam, devem executar em ambientes Linux;

2.1.4 O SGBD relacional, caso seja utilizado na solução, deve ser PostgreSQL.

2.1.5 Possuir compatibilidade com os browsers Internet Explorer (v7.0 ou superior) e Mozilla Firefox (v2.0 ou superior), para visualização de modelos em HTML;

2.1.6 Caso a ferramenta adote repositório centralizado em servidor, deve possuir funcionalidades para o compartilhamento remoto dos modelos e repositórios, para edição, consulta e administração, e deve funcionar em redes WAN e LAN;

2.2 Suporte a linguagens, métodos e técnicas padrões de mercado

2.2.1 A ferramenta deve ser compatível com a notação UML versão 2.0 ou superior;

2.2.2 Dispor de recursos para a modelagem e a implementação de técnicas de mapeamento objeto-relacional, usando tecnologias padrão de mercado como: Hibernate, JDO, etc.

2.2.3 Oferecer suporte ao desenvolvimento baseado nas seguintes linguagens: JAVA (v1.4 ou superior), PHP (v5.1 ou superior), .NET (v2.0 ou superior), PYTHON (v2.4.3 ou superior), C# e VB. A ferramenta deve fornecer suporte aos dialetos das respectivas linguagens e suas versões, a fim de facilitar a criação de diagramas na fase de projeto;

2.3 Suporte a Frameworks Arquiteturais e Design Patterns

2.3.1 Possuir funcionalidades de integração, referência e uso de frameworks arquiteturais proprietários ou criados / customizados;

2.3.2 Possuir base interna de frameworks arquiteturais;

2.3.3 Permitir a criação e a importação (engenharia reversa) de frameworks arquiteturais;

2.3.4 Possuir funcionalidades para a navegação pelos frameworks arquiteturais existentes;

2.3.5 Possuir funcionalidades que permitam incorporação de design patterns aos modelos, dispondo de informação (diagrama e texto explicativo) sobre cada pattern e de mecanismo de busca e seleção do pattern, entre as opções disponíveis;

2.3.6 Possuir base interna de design patterns contendo, pelo menos, aqueles propostos no padrão "Gang-of-four" (GOF);

2.3.7 Permitir a criação de novos design patterns bem como o aproveitamento dos patterns fornecidos com a ferramenta para a criação de variantes;

2.4 Engenharia direta e reversa entre modelo e código

2.4.1 Possuir funcionalidades para a sincronização modelo-código, em tempo real ou por comando, no esquema conhecido como roundtrip engineering, preservando o código-fonte inserido manualmente (não gerado), conforme a seguir:

2.4.1.1 Engenharia direta de UML para:

- Java (v1.4 e superiores); JEE; inclusive de comentários, javadoc e anotações inseridos no modelo;

- PHP (v5.1 ou superior), .NET (v2.0 ou superior), PYTHON (v2.4.3 ou superior), C

- Bancos de dados para os SGBDs Oracle 10g ou superior, MS SQL Server, DB2 e para PostgreSQL, via scripts SQL (DDL) ou via conexão com o banco;

2.4.1.2 Engenharia reversa das tecnologias abaixo para UML:

- Java (v1.4 e superiores); J2EE; inclusive de comentários, javadoc e anotações inseridos no código;
- PHP (v5.1 ou superior), .NET (v2.0 ou superior), PYTHON (v2.4.3 ou superior), C# e VB
- Bancos de dados para os SGBDs Oracle 10g ou superior, MS SQL Server, DB2 e para PostgreSQL, via scripts SQL (DDL) ou via conexão com o banco;

2.5 Relatórios e Publicação

2.5.1 Possuir funcionalidades para publicação do modelos, submodelos, e estruturas correlatas, com diagramas, no formato HTML, RTF, ODT e PDF, e nos formatos de imagem PNG ou JPG, com pouca ou nenhuma codificação, e dispor de recursos para controlar o conteúdo e o formato da publicação;

2.5.2 Possuir funcionalidades para criação, adaptação e reutilização de relatórios, com diagramas, nos formatos HTML, RTF e ODT, com pouca ou nenhuma codificação, e dispor de recursos que permitam controlar o conteúdo e o formato de impressão, tais como:

2.5.2.1 Recursos para definição, customização e uso de templates;

2.5.2.2 Recursos de paginação de relatórios (cabeçalhos, rodapés, escolha de fontes e cores);

2.5.2.3 Recursos para filtragem e/ou seleção do conteúdo a ser impresso;

2.5.2.4 Recurso de previsão com qualidade WYSIWIG de saídas para impressão;

2.5.2.5 Recursos para a impressão de grandes modelos e diagramas em formatos padrão (DIN A0-A4);

2.5.3 Dispor de tutoriais e exemplos de utilização destas funcionalidades;

2.6 Verificação, Validação de Modelos, Rastreabilidade e Análise de Impacto

2.6.1 Dispor de funcionalidades para a análise do impacto de mudanças, conforme a seguir:

2.6.1.1 Relacionar elementos do modelo entre si, inclusive aqueles importados ou criados por extensão do repositório, através de links e outros recursos que contribuam para implementar a rastreabilidade do modelo e a análise do impacto de mudanças;

2.6.1.2 Referência cruzada (x-ref) e mecanismos de pesquisa, com possibilidade de impressão e/ou salvamento em arquivo, que permitam o rastreamento de quaisquer elementos do modelo, inclusive daqueles importados ou criados por extensão do repositório;

2.6.2 Dispor de funcionalidades de verificação automatizada da qualidade e consistência dos modelos, a qualquer momento, permitindo a parametrização e customização dos recursos nativos, bem como a criação de novas verificações, através de recursos de automação e extensibilidade providos pela ferramenta;

2.6.3 Dispor de funcionalidade para acesso estruturado a objetos/elementos do modelo e seus atributos armazenados;

2.7 Repositório

2.7.1 Permitir a criação de modelos, sem limites de quantidades de elementos (diagramas, definições, objetos);

2.7.2 Permitir a reutilização ou compartilhamento de partes de um modelo entre diferentes modelos;

2.7.3 Permitir a extensibilidade do meta-modelo;

2.7.4 Possuir funcionalidades que permitam a manutenção de modelos em níveis de abstração diferentes (exemplo: modelo de análise e modelo de projeto), e prover recursos que facilitem a implementação e manutenção da rastreabilidade entre eles.

2.8 Importação e Exportação

2.8.1 Possuir funcionalidades para a importação/exportação dos elementos do modelo, usando padrão XMI, XML ou CSV;

2.8.2 Possuir funcionalidade para importação de modelos criados no Rational Rose versão 2003.

2.9 Controle de Versões e Suporte ao Desenvolvimento Paralelo (suporte a grandes projetos)

2.9.1 Garantir diretamente, ou através de plugins, a integração com o CVS (Concurrent Versions System) e com o SVN (Subversion);

2.9.1.1 A interface da ferramenta com o CVS deve permitir a execução de, pelo menos, os comandos edit, editors, commit, add e update, sobre os elementos do modelo que se constituem em itens de configuração;

2.9.2 Possuir funcionalidades para o particionamento lógico ou físico do modelo, pelo menos ao nível de pacote UML, em unidades que possam ser trabalhadas simultaneamente, de modo independente, por pessoas ou equipes diversas;

2.9.2.1 Caso não adote o armazenamento do modelo e partições em arquivos, a ferramenta deverá dispor de mecanismos de exportação/importação (integração) das partições lógicas e do modelo inteiro para arquivos, de modo a permitir o seu versionamento e gerência de configuração, nas ferramentas CVS (Concurrent Versions System) e SVN (Subversion);

2.9.3 Permitir que múltiplos usuários acessem simultaneamente o mesmo produto de trabalho e garantir a integração (merge) das diversas versões;

2.9.4 Prover informação visual de quais elementos do modelo estão bloqueados para edição ou não;

2.9.4.1 A ferramenta deve permitir a liberação ou bloqueio dos elementos do modelo a partir de sua interface;

2.9.5 Possuir funcionalidades para comparação e merge entre modelos, entre partes versionadas do modelo e entre versões diferentes de um mesmo elemento do modelo, usando recursos de visualização apropriados para cada tipo de elemento e não limitados à comparação e merge textual provida tipicamente pelas ferramentas de gerência de configuração;

2.10 Segurança, administração do produto, usuários e licenças

2.10.1 Permitir a implementação de autorização de acesso/edição/consulta, pelo menos ao nível de pacotes (packages), com funcionalidades próprias ou por integração com a ferramenta de gestão de configuração;

2.10.2 Permitir a administração de usuários baseada em papéis, perfis ou grupos de usuários, em uma hierarquia de direitos de acesso, com funcionalidades próprias ou por integração com a ferramenta de gestão de configuração;

2.10.3 Permitir a manutenção de licenças (atualização/inclusão de licenças, habilitação de usuários), sem necessidade de mudanças locais nas estações de trabalho;

2.10.4 Permitir o uso da ferramenta e o acesso aos modelos, em caso de indisponibilidade do servidor de licenças, por um mínimo de 3 (três) dias a partir do último acesso, para cada usuário;

2.10.5 Produzir relatórios sobre a utilização de licenças;

2.10.6 Possuir recursos que permitam a instalação remota (silenciosa) da versão inicial e de atualizações;

2.11 Customização

2.11.1 Possuir funcionalidades para a criação de novos tipos de diagrama pelos usuários, bem como a adaptação dos existentes na ferramenta;

2.11.2 Possuir funcionalidades para a criação de novas definições pelos usuários, bem como a adaptação das existentes na ferramenta;

2.11.3 Possuir funcionalidades para a criação de novas visualizações (símbolos) para os objetos;

2.11.4 Possuir funcionalidades para a criação de novas propriedades ou atributos para as definições existentes;

2.11.5 Possuir funcionalidades para a criação / customização de templates e definição de novos relatórios;

2.11.6 Possuir funcionalidades para a definição de visões, consultas e filtros customizados;

2.11.7 Permitir que as bibliotecas gráficas fornecidas sejam estendidas;

2.11.8 Permitir que novas bibliotecas gráficas sejam criadas e utilizadas;

2.11.9 Possuir funcionalidades para criação, customização e uso de profiles, templates e estereótipos UML;

2.12 Automação

2.12.1 Possuir funcionalidades para a criação e execução de scripts, em linguagens populares como: Java, Python, VBA, com acesso e capacidade de manipulação de quaisquer elementos ou informações dos modelos, visando a automatização de atividades de apoio à modelagem, verificação dos modelos, rastreabilidade e análise de impacto, produção de saídas (em telas, arquivos e relatórios) especiais, entre outras.

2.12.2 Permitir a customização dos scripts e recursos de automação fornecidos pela ferramenta, ou o reaproveitamento destes para a geração de outros;

2.13 Interface com o usuário

2.13.1 Possuir consistência visual (common look and feel) por todo o produto, inclusive entre visões, modos, perspectivas, eventualmente existentes na ferramenta.

2.13.2 Possuir consistência de acesso às funcionalidades entre todos os elementos do produto;

2.13.3 Possuir 'undo/redo' em múltiplos níveis;

2.13.4 Possuir recurso de drag & drop;

2.13.5 Possuir recurso de "copy-and-paste" de quaisquer elementos do modelo, incluindo diagramas

2.13.6 Possuir recursos de "localizar e substituir";

2.13.7 Possuir funcionalidades para a navegação entre os diagramas e demais elementos do modelo relacionados entre si;

2.13.8 Permitir a realização de múltiplas tarefas simultaneamente – exemplo: rodar relatórios em background;

2.14 Help e Tutoriais e Documentação da Ferramenta

2.14.1 Possuir help interativo com conteúdo abrangente e detalhado, com facilidades para navegação e pesquisa;

2.14.2 Possuir tutorial online e offline com conteúdo abrangente e detalhado, com facilidades para navegação e pesquisa;

2.14.3 Possuir biblioteca online e offline de exemplos / soluções customizáveis;

2.14.4 Possuir documentação (manuais) online e off line.

2.15 - Entrega e Aceitação

2.15.1 - Será adquirido a quantidade de 400 (quatrocentas) licenças.

2.15.2 - As licenças deverão ser entregues no seguinte endereço:

REGIONAL	ENDEREÇO DE ENTREGA	CNPJ	IE
BRÁSILIA-DF	Quadra 601 - Módulo G - CEP: 70836-900 - Tel (61) 2105.9000	33.683.111/0002-80	07.334.743/002-94

2.16 - O prazo de entrega será de até 15 (quinze) dias úteis, após a assinatura deste contrato.

2.17 - Quando da entrega dos produtos, será efetuado o recebimento provisório, em conformidade com o estabelecido no art. 73 da Lei 8.666/93, o qual será formalizado pela aposição do carimbo de recebimento na nota fiscal de acompanhamento dos produtos.

2.18 - O prazo máximo para a aceitação dos produtos por parte do SERPRO será de até 10 (dez) dias úteis, após data de entrega. Caso as licenças sejam diferentes das especificadas ou apresentem defeitos de funcionamento (bugs, incompatibilidade com os hardwares, etc) serão consideradas não entregues e a contagem de prazo de entrega não será interrompido devido à rejeição das mesmas.

2.19 - Os produtos só serão considerados aceitos depois de minucioso teste de funcionamento efetuado pela equipe de técnicos do SERPRO ou seus prepostos e técnicos da FORNECEDORA. Por meio de referido teste, proceder-se-á à checagem das perfeitas condições de funcionamento e das especificações contratadas e considerando-se as características técnicas ofertadas pela FORNECEDORA.

2.20 - Ocorrendo qualquer problema ou divergência nos testes dos produtos, a FORNECEDORA terá prazo de 07 (sete) dias para proceder às correções, adequações ou substituição do produto. Nesta hipótese, o prazo de entrega estabelecido não será interrompido, porém, ficará assegurado ao SERPRO o mesmo prazo para realização dos novos testes.

2.21 - Por ocasião da aceitação dos produtos será assinado, por ambas as partes, o competente "Termo de Recebimento e Aceitação", que fará parte integrante do respectivo Contrato, em conformidade com o estabelecido no Art. 73 da Lei 8.666/93.

3.0 Níveis de Serviço

3.1 - Os serviços de manutenção e suporte técnico remoto, deverão ser prestados por técnico devidamente habilitados e credenciados, 24 x 7 (vinte e quatro horas por sete dias) da semana, para chamadas de **SEVERIDADE 1**. Os chamados de SEVERIDADE 2, 3 e 4, deverão ser atendidos em 8 x 5 (oito horas por cinco dias da semana), até que a resposta, solução ou alternativa aceitável, seja estabelecida através de interação, entre as partes. O atendimento dar-se-á pelo sistema de atendimento via WEB, ou através de telefone 0800.

3.2 - Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas, o SERPRO deverá ser previamente notificado para que se proceda a aprovação da manutenção ou seja agendada uma data para execução.

3.3 - Os chamados de suporte técnico terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento;

SEVERIDADE 1 - chamados referentes a problemas que impactam no negócio ou produção do SERPRO, causados pela perda ou paralização total do serviço;

SEVERIDADE 2 - chamados associados a problemas ou questão grave, e que prejudica a operação do sistema, incluindo limitação severa da utilização do produto, porém, não envolve parada do sistema;

SEVERIDADE 3 - chamados associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade;

SEVERIDADE 4 - chamados associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema.

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

3. 5 - Tratamento de chamados de **SEVERIDADE**

Os chamados de SEVERIDADE 1 serão atendidos em no máximo 1 (uma) hora após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da fornecedora com vistas a aplicar solução ou medida de contorno.

3.5.1 - Um problema de SEVERIDADE 1 possui uma ou mais das seguintes características :

a) informação corrompida;

b) uma função crítica documentada não disponível;

c) o sistema desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidos para recursos ou respostas;

d) o sistema falha repetidamente, após tentativas de reinicialização.

3.5.2 - O atendimento da SEVERIDADE 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias úteis e não úteis.

3.6 - Tratamento de chamado de **SEVERIDADE 2**

3.6.1 - Os chamados de SEVERIDADE 2 serão atendidos em no máximo 2 (duas) horas, após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da fornecedora com vistas a aplicar solução ou medida de contorno.

3.6.2 - O atendimento da SEVERIDADE 2 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, no regime de atendimento em horário comercial e dias úteis.

3.6.3 - A fornecedora deverá prestar orientações em casos de problemas em programas, assistindo remotamente o uso, configuração e performance dos programas licenciados ofertados, diagnóstico para auxiliar na identificação da causa de um problema como ajuda na interpretação de " traces" e " dumps ", ou fornecedor a própria correção.

3. 7 - Tratamento de chamado de **SEVERIDADE**

3.7.1 - Os chamados de Severidade 3, no máximo 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforços concentrados da FORNECEDORA com vista a aplicar solução ou medida de contorno.

3.7.2 - A fornecedora deverá prestar orientações em casos de problemas em programas, assistindo remotamente o uso de programas licenciados ofertados, diagnóstico para auxiliar na identificação das causas de um problema como ajuda na interpretação de " traces" e " dumps ", devendo fornecer informações sobre correções, ou a própria correção e nos casos dos defeitos não conhecidos, reenviar as documentações recebidas aos laboratórios dos produtos a fim de que os mesmos possam fornecer as devidas soluções, ou soluções de contorno dentro dos prazos estabelecidos.

3.8 - Tratamento de chamado de **SEVERIDADE 4**

3.8.1 - Os chamados de SEVERIDADE 4 serão atendidos no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforços concentrados da fornecedora em vistas a aplicar solução ou medida de contorno.

3.8.2 - A fornecedora deverá prestar orientações em casos de problemas em programas, assistindo remotamente o uso e programas licenciados ofertados, diagnóstico para auxiliar da identificação da causa de um problema como ajuda na interpretação de "traces" e "dumps", devendo fornecer informações sobre correções, ou a própria correção e nos casos dos defeitos não conhecidos, reenviar as documentações recebidas aos laboratórios dos produtos a fim de que os mesmos possam fornecer as devidas soluções, ou soluções de contorno dentro dos prazos estabelecidos; ocorre quando não existe perda de funcionalidade.

3.9 - Escalação de SEVERIDADE

3.9.1 - O processo de escalar um chamado é o caminho para requerer um nível mais alto de atenção de um Gerente de Suporte da empresa contratada, se um problema crítico é encontrado, através do recurso de atualizar o chamado, via Internet, onde a fornecedora irá prover toda informação possível sobre motivo pelo qual o chamado está sendo escalado, e contato telefônico, via telefone gratuito 0800. O processo deve ser utilizado pelo **SERPRO** quando:

- a) Encontrar pontos críticos ou "showstopper" para implantação ou planos de upgrade;
- b) Comunicar o impacto nos negócios para os gerentes de Suporte;
- c) Insatisfação com a resolução ou resposta.

3.9.2 - O SERPRO utilizará deste recurso com critério, considerando que problemas grandes e/ou complexos levam mais tempo para serem solucionados, sendo importantes a comunicação via documentação no chamado das informações relativas a datas e prazos finais que o SERPRO tem para assuntos críticos, descrevendo como o negócio está sendo impactado e o risco para os planos de implementação. Estas informações auxiliarão os analistas de Suporte da empresa contratada, reunião de recursos exigidos para solucionar o problema.

3.9.3 - Por necessidade de serviço, o SERPRO também poderá solicitar a mudança para níveis superiores de severidade de um chamado aberto. O aumento da severidade de um chamado significa que o impacto nos negócios é diferente do que aquele avaliado inicialmente e, mudando a severidade, o analista poderá priorizá-lo adequadamente na fila de chamados. Os prazos de atendimento dos chamados com nível de severidade alterados, passam a contar do início novamente.

3.10 - Monitoramento do atendimento dos chamados:

3.10.1 - Todos os chamados deverão ser controlados por sistema de informação da FORNECEDORA;

3.10.2 - Para efeito de acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde a sua abertura, o SERPRO emitirá relatórios, via website, fornecidos pela FORNECEDORA, contendo informações sobre cada abertura e fechamento de chamado efetuado por força da contratação;

3.10.3 - O fechamento do chamado poderá se dar quer pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de medida alternativa de contorno que possibilite a operação do sistema;

3.10.4 - A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da FORNECEDORA, vir a ser incorporada em futuras versões dos programas licenciados;

3.10.5 - Antes do fechamento de cada chamado em andamento, os Engenheiros de Suporte deverão coordenar, junto aos analistas do SERPRO, o fechamento do chamado;

3.10.6 - 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;

3.10.7- A FORNECEDORA deverá dispor para cadastro das pessoas indicadas pelo SERPRO que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.11 - Relatórios sobre a prestação dos serviços

3.11.1- Através do site disponibilizado pela empresa do fornecedor o SERPRO emitirá relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, acessará informações sobre a disponibilização de novas versões, informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com um status para aqueles resolvidos no período, e outras consideradas de relevância;

3.11.2 - O SERPRO acessará, via site disponibilizado pela FORNECEDORA, os relatórios mensais analíticos relativos aos chamados abertos no mês e os chamados de meses anteriores ainda em aberto, contendo as seguintes informações dentro dos detalhamentos de cada chamado:

- a) localidade;

- b) data e hora da abertura do chamado, data e hora de início de atendimento, data e hora de fechamento do chamado;
- c) descrição do problemas;
- d) nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento;
- e) nível de severidade;
- f) informações sobre eventual escalção;
- g) descrição da solução.

3.12 - Os chamados ficarão disponíveis por 365 dias para consulta, via site disponibilizado pela FORNECEDORA.

3.13 - Canais de atendimento:

3.13.1- O atendimento será feito por meio do endereço web ou através do telefone gratuito 0800, informado pela FORNECEDORA;

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

4.0 Especificação de Valores

5.0 Justificativa da Contratação

6.0 Seleção do Contratado

7.0 Justificativa para Aceitação de Preços

8.0 Gerenciamento do Contrato

A consulta pública será acompanhada:

Nome: Giordanni Sousa e Paiva (SUPST)

Lotação: SUPST/STDFA/STDTD

E-mail: giordanni.paiva@serpro.gov.br

Ramal: F. (61) 2021.9100

Nome: Fabio Rilston Silva Paim (SUPST)

Lotação: SUPST/STDFA

E-mail: fabio-rilston.paim@serpro.gov.br

Ramal: F. (61) 2173.1738

9.0 Considerações Gerais

9.1 - O contrato a ser celebrado terá a vigência de 12 (doze) meses;

9.2 - A contratada fornecerá ao SERPRO as licenças contratadas e deverá garantir direito por um período de 12 (doze) meses a contar da data de aceite do produto, o que segue:

9.2.1 - Atualização de releases e novas versões;

9.2.2- Suporte técnico compreende o serviço de abertura e acompanhamento de chamados técnicos através do CAC (Centro de Atendimento ao Cliente) para eliminação de dúvidas e reportar problemas como os produtos.

9.3 - A Contratada deverá manter o SERPRO informado sobre correções e atualizações de toda a linha de produtos contratados;

9.4 - Todas as licenças deverão ser entregues de uma única vez;

9.5 - Considerando que os padrões de desempenho e qualidade estão efetivamente descritos no presente Termo de Referência e que as especificações estabelecidas são usuais de mercado entendemos que os serviços aqui descritos são caracterizados como "Bem Comum".

9.6 - Obrigação da Fornecedora :

9.6.1 - A manutenção, pelo período de 12 (doze) meses, contempla os seguintes serviços:

9.6.2 - Suporte telefonico global em Português com ligação gratuita 24x7 e acesso a suporte via web 24x7;

9.6.3 - Upgrades de programas (versões e releases), direitos de transferência, versões de manutenção de produto;

9.6.4 - Atualização e Suporte Técnico Remoto aos programas;

9.6.5 - Para todas as atualizações dos programas disponíveis, a contratada enviará no endereço especificado pelo **SERPRO** ou disponibilizará para baixar (download), uma cópia da atualização para cada sistema operacional suportado, desde que previamente solicitados pelo **SERPRO** via Metalink e desde que os serviços de Atualizações de Licenças de Software e Suporte estejam em vigor. O **SERPRO** fará a instalação das atualizações.

9.7 - Por "**atualização**" entende-se o fornecimento de correções de erros identificados durante a utilização dos programas, novas versões lançadas e novos releases lançados no decorrer do contrato.

9.8 - Por "**Suporte Técnico Remoto**" entende-se como a identificação de problemas surgidos que estão em uso, adotando medidas preventivas, com o intuito de identificar procedimentos ideais, dar assistência via telefone e/ou Metalink para melhor funcionamento destes.

9.9 - Os produtos terão garantia de funcionamento, manutenção e de fornecimento de novas versões/modificações e de serviço de suporte remoto, para o sistema operacional e de todos os programas licenciados fornecidos, durante o período de **12 (doze) meses**, contados a partir da data do aceite das licenças pelo SERPRO.

9.10 - A fornecedora deverá trocar os produtos, imediatamente e em definitivo, caso a correção dos vícios de qualidade constatados não seja efetuado no período de 7 (sete) dias contados a partir da data da primeira notificação de rejeição, sem ônus para o SERPRO.

9.11 - A substituição dos produtos será efetuada pela fornecedora a partir da comunicação da rejeição dos mesmos, pelo SERPRO, e ocorrerá no horário de 08:00 às 17:00 horas de segunda às sextas-feiras.

9.12 - Sanções Administrativas :

9.12.1 - Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos perante a outra parte.

9.12.2 - No caso de inexecução total ou parcial deste Contrato e ainda na ocorrência de atraso injustificado na execução do mesmo, sujeitar-se-á a Fornecedora, garantida prévia defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária de participação em licitação promovida pelo SERPRO e impedimento de contratar com este por prazo de até 05 (cinco) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a pena, que será concedida sempre que a FORNECEDORA ressarcir o SERPRO pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

9.12.3 - A sanção de advertência de que trata a alínea "a" poderá ser aplicada nos seguintes casos:

a) descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste Contrato;

b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do SERPRO, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

9.12.4 - A multa de que trata a alínea "b" da Subcláusula 9.13.2 será aplicada da seguinte forma:

9.12.4.1 - O não atendimento das chamadas de suporte, dentro do prazo estabelecido, classificado como Severidade de Nível 1 (ambiente arado), ensejará aplicação de multa no valor equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) por hora, sobre o valor do contrato;

9.12.4.2 - O não cumprimento dos prazos de entrega, implicará em multa de 2% (dois por cento) do valor total contratado, a cada período de 7 (sete) dias corridos de atraso;

9.12.4.3 - Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada neste Contrato e não abrangida pelas subcláusulas anteriores, sujeitar-se-á a FORNECEDORA, ao pagamento de multa à razão de 1% (um por cento) do valor total do Contrato, para cada evento, independentemente da rescisão contratual.

3.5 -As multas previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, desde que no somatório não ultrapassem 10% (dez por cento) do valor total do contrato;

9.12.4.4 - Em permanecendo o atraso, por mais de 30 (trinta) dias corridos após o prazo estipulado em contrato, a FORNECEDORA poderá ter o contrato rescindido, bem como impedimento de contratar com o SERPRO, pelo período de 05 (cinco) anos e demais cominações legais;

9.13 - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" da Subcláusula 9.13.2 poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea "b", facultada a defesa prévia da Fornecedora, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

9.14 - O valor das multas aplicadas deverá ser depositado na conta a ser informada pelo SERPRO, no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data da notificação, podendo o SERPRO, para tanto, cobrá-las judicialmente, se julgar conveniente, ou descontar das notas fiscais e/ou faturas por ocasião do seu pagamento, ainda que inexistir relação de causa e efeito entre o valor faturado e o fato gerador da multa.

9.15 - O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem em perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos.

9.16 - Definição de Licença Flutuante : " Modalidade de licenciamento que permite o compartilhamento de um número limitado de licenças entre vários usuários de forma concorrente. "

9.17 - Juntamente com cada produto entregue deverão constar os respectivos manuais de instruções e demais literaturas técnicas pertinentes, bem como respectivas notas fiscais e/ou faturas.

Elaboração

Data : 04/05/2011
JONES LAMANNA TESSER - 08079609
SUPST/STDFA

Elaborador Adicional

Data : 05/05/2011
APARECIDA PESSOA COUTINHO - 01081071
COOGC/GCFDE/GCCSD

Aprovação Técnica

Data : 06/05/2011
JEAN CARLO PAIER FIORIN - 21085749
SUPST/STDFA

Anexos

Nenhum Anexo encontrado.