

2.0 Especificação do objeto a ser contratado	Atende	Não Atende	Parcialmente	Observações
2.1. Suporte técnico especializado na modalidade enterprise para o software Zabbix para número ilimitado de atendimentos para servidores e proxies.				
2.1.1. O suporte técnico especializado deverá ser prestado conforme a modalidade "Enterprise", segundo a nomenclatura oficial da Zabbix CIA. Trata-se da prestação de apoio especializado visando à resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento dos produtos incluídos no suporte. Para tanto, a contratada deverá disponibilizar acesso a centro de suporte oficial no Brasil.				
2.1.2. Por "Suporte técnico Especializado" entende-se a identificação e correção de problemas surgidos no software Zabbix e seus componentes, indicação de medidas corretivas, preventivas ou soluções de contorno, recomendação de procedimentos de melhores praticas, ajustes de desempenho, atualização de versão/releases e revisão de ambiente.				
2.1.3. A CONTRATADA deverá apoiar na resolução remota de problemas para os softwares que integram a plataforma Zabbix (Zabbix Server e Proxy).				
2.1.4. A CONTRATADA deverá prestar orientações para identificação de causa de falhas do software Zabbix e seus componentes e apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados.				

2.1.5. A CONTRATADA deverá fornecer o código fonte, bem como as informações para gerar os arquivos binários, para a correta implementação do padrão Zabbix.				
2.1.6. A disponibilização das atualizações e novas versões será feita pela equipe técnica da CONTRATADA, e sua aplicação pelas equipes do SERPRO, com apoio da CONTRATADA via Suporte remoto.				
2.1.7. A CONTRATADA disponibilizará ao SERPRO, através de seu site de suporte, consultas on-line que demonstrem as ocorrências de chamados, constando as características gerais, como o período de atendimento, o status atual da ocorrência, o nome do funcionário do SERPRO que abriu o chamado, a descrição do problema e dos encaminhamentos dados.				
2.1.8. Incluem-se na prestação dos serviços, todos os produtos e acessórios componentes da distribuição da plataforma Zabbix. A prestação de suporte através da contratação do suporte técnico inclui atualização dos produtos e também os aspectos ligados ao funcionamento integrado desses produtos.				
2.1.9. O suporte técnico especializado deverá ser prestado por Engenheiros de suporte especializado no software Zabbix com certificados Zabbix Certified Professional.				
6.2.1. 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a LICITANTE executou ou executa atividades pertinentes, compatíveis e de natureza semelhante em características e quantidades com o objeto desta licitação, atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.				

6.2.2. Fornecer, junto com a proposta comercial, comprovação que possui em seu quadro, de pelo menos 01 (um) profissional Engenheiro de Suporte especializados em plataforma Zabbix, com Certificação Zabbix Certified Professional e com experiência mínima de 2 (dois) anos nesta certificação. A comprovação dar-se-á pela apresentação da cópia autenticada dos certificados Oficiais. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo com esse profissional por meio de cópia autenticada da carteira de trabalho, ou do registro de empregados, ou quaisquer outros documentos que comprovem o vínculo.				
8.2.2.1. O Repasse de Conhecimento, sem ônus para o SERPRO, deverá ocorrer na Regional de São Paulo. Serão capacitadas até 10 (dez) empregados. A duração do repasse de conhecimento será de 40 (quarenta) horas. O repasse de conhecimento técnico deve contemplar os conhecimentos relativos a arquitetura, instalação, configuração e gerenciamento, de acordo com as necessidades a serem indicadas pelo SERPRO.				
8.2.2.2. Todas as despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento de instrutores e demais itens serão de responsabilidade da CONTRATADA.				
8.2.2.3. A CONTRATADA deverá prover toda a logística e todo o material necessário à execução do repasse de conhecimento teórico e prática, ou seja, instalações adequadas, equipamentos, manuais e apostilas didáticas.				
8.2.2.4. O repasse de conhecimento deverá ser realizado utilizando conteúdo teórico e prático, por meio de laboratório preparado com a ferramenta Zabbix, onde estarão disponíveis as mesmas funcionalidades solicitadas nas especificações técnicas.				

8.2.2.5. O repasse de conhecimento deverá ser realizado em dependência providenciada pela CONTRATADA na mesma localidade a solução de software for entregue. Havendo disponibilidade de infraestrutura, o repasse poderá ser realizado nas dependências do SERPRO.				
8.2.2.6. A Contratada deverá disponibilizar, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, um cronograma com a data de início do repasse, o qual deverá ser aprovado pelo SERPRO. O SERPRO deverá comunicar formalmente a contratada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a ocorrência de fato impeditivo para a realização do repasse.				
8.2.2.7. O repasse de conhecimento deverá ser executado por profissionais capacitados e certificados dos softwares ofertados. O conteúdo programático deverá ser o oficial dos softwares ofertados. A Contratada poderá subcontratar empresas especializadas, sendo que o profissional deverá ser capacitado nos mesmos moldes acima.				
8.2.2.8. Todo o material deverá ser fornecido ao SERPRO com um mínimo de 15 (quinze) dias corridos de antecedência do início de cada repasse para avaliação prévia de seu conteúdo.				
8.2.2.9. Deverá ser emitido certificado e entregue para cada participante, em até 10 (dez) dias corridos após o seu término.				
8.2.2.10. Ao final do repasse de conhecimento, o SERPRO fará uma avaliação para emissão de aceite, o qual a Contratada deverá obter no mínimo 70% de conceitos "bom" e/ou "ótimo".				

8.2.2.11. Apenas os empregados que obtiverem 100% de presença no repasse de conhecimento poderão avaliar o repasse de conhecimento, conforme item acima.				
8.2.2.12. Caso não seja alcançado o mínimo exigido, haverá a necessidade de realização de outro repasse de conhecimento.				
8.2.2.13. Caso o repasse de conhecimento não seja iniciado em até 06 (seis) meses após a data de assinatura do contrato, será aplicada uma multa de 2% sobre o valor total do contrato.				
8.2.3. A CONTRATADA deverá garantir recursos técnicos especializados na plataforma Zabbix, que trabalharão em colaboração com as equipes de suporte do SERPRO no software Zabbix e seus componentes, com o objetivo de obter o máximo desempenho dos sistemas para melhorias contínuas e fazer recomendações sobre desempenho do software.				
8.2.4. A CONTRATADA deverá garantir exposição e acesso à tecnologia Zabbix e seus componentes, bem como acesso ao site de suporte oficial da Zabbix INC com perfil da modalidade de suporte enterprise.				
8.2.5. A CONTRATADA deverá prestar apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões e migrações de bases de dados.				
8.2.6. A CONTRATADA prestará toda orientação técnica necessária para a perfeita utilização do produto, para obtenção do máximo desempenho deste durante o período de vigência do suporte técnico especializado.				

8.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ilimitado para no mínimo 05 (cinco) contatos do SERPRO autorizados para o acionamento de chamados por telefone ou via web.				
8.2.8. A CONTRATADA deverá garantir acesso direto a um engenheiro sênior de Suporte Zabbix (certificado em Zabbix Certified Professional).				