

# **Projeto Básico SUPST 00709/2010**

## **Título**

### **Consulta Pública para Contratação de Serviço de Acesso à Base de Conhecimento**

## **1.0 Objeto**

Contratação de serviços técnicos especializados, na forma de assinaturas para acesso a uma Base de Conhecimentos (BC) em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

## **2.0 Especificação do Objeto**

### **2.1 ITEM 1 - Serviços de Acesso à Base de Conhecimentos - Nível Técnico e Gestão Básicos**

#### **2.1.1 - Especificação do Item 1**

A empresa contratada deverá fornecer acesso à base de conhecimentos em tecnologia da informação e comunicação, que atenda os seguintes requisitos básicos.

2.1.1.1 Idioma – a base de conhecimentos deverá estar em idioma português ou inglês.

2.2.1.2 Acesso - a base de conhecimentos deve estar disponível na Internet, em sítio próprio do provedor do serviço, e permitir acesso via navegador, sem exigência de qualquer produto adicional nas estações de trabalho dos usuários.

2.1.1.3 A base de conhecimento deve permitir a recuperação de informações a partir de mecanismo de busca, utilizando-se de palavras compostas e operadores lógicos, e permitindo a especificação de um período de tempo para a busca de informações.

2.1.1.4 A base de conhecimentos deve oferecer mecanismo de seleção de assuntos, e envio de alertas de relatórios publicados nas áreas de interesse selecionadas.

2.1.1.5 Não deverá haver limite para: tempo de consulta à base, quantidade de acessos em período de tempo ou quantidade de conhecimento ou documentos recuperados a cada acesso.

2.1.1.6 Os documentos disponíveis na base de conhecimento do provedor do serviço poderão ser acessados e transferidos para o ambiente do SERPRO (mecanismo de "download"). O SERPRO se reservará o direito de disponibilizar internamente os conteúdos da base de conhecimentos do provedor contratado para seus empregados e colaboradores, pelos meios que julgar conveniente, respeitados os direitos autorais na forma da lei. O SERPRO terá o direito de referenciar os conteúdos da base de conhecimentos, e seus autores, em textos e apresentações técnicas produzidas internamente, e que podem ser utilizados para seus clientes ou fóruns de discussão.

2.1.1.7 Possuir avaliações de produtos de hardware, software e produtos de comunicações, incluindo benefícios e riscos de sua utilização.

2.1.1.8 Possuir informações quanto à descontinuidade de produtos de hardware, software e produtos de comunicações.

2.1.1.9 Possuir informações sobre mudanças no mercado de TIC, ocasionadas por acordos formais ou informais entre empresas fornecedoras.

2.1.1.10 A base de conhecimentos deve possuir documentos que atendam pelo menos os seguintes temas na área de Desenvolvimento de Aplicações.

- Arquitetura de Aplicações
- Metodologias de desenvolvimento de sistemas
- Ferramentas
- Linguagens

- Aplicações Web
- Serviços Web
- Aspectos de segurança no desenvolvimento de aplicações
- Métricas para desenvolvimento de aplicações
- Desenvolvimento em software livre

2.1.1.11 A base de conhecimentos deve possuir documentos que atendam pelo menos os seguintes temas na área de infraestrutura de hardware e software.

- Tecnologias de Bancos de dados
- Integração de aplicações
- Servidores de aplicação
- Operação e gestão de centros de dados
- Tecnologias de armazenamento de dados
- Plataformas de hardware e software
- Computação em nuvem
- Servidores
- Estações de trabalho
- Gerência de plataformas de TIC
- Comunicação de dados
- Mobilidade e dispositivos sem fio
- Redes de computadores
- Segurança em TIC
- Uso de software livre na área de infraestrutura.

2.1.1.12 A base de conhecimentos deve possuir documentos que atendam pelo menos os seguintes temas na área de gestão de TIC.

- Planejamento estratégico em TIC
- Gestão de projetos
- Gestão de informações
- Qualidade de software
- Gestão de infraestrutura
- Gestão de processos de negócio
- Estratégias para implementação de software livre nas organizações

2.1.1.13 A base de conhecimentos deve possuir documentos que atendam pelo menos os seguintes temas na área de aplicações corporativas.

- Correio eletrônico
- Arquitetura orientada a serviços
- Integração de aplicações
- Arquiteturas de serviços e barramentos de serviços
- Inteligência de negócio (BI)
- Portais corporativos
- Ferramentas de gestão de processos de negócio
- Gestão de conteúdo, informações e colaboração
- Gerência eletrônica de documentos (GED) e fluxo de trabalho (workflow)

2.1.1.15 A base de conhecimentos deve conter pelo menos 05 (cinco) documentos para cada um dos tópicos listados nos itens 2.1.1.7 a 2.1.1.13 e seus respectivos subitens, sendo pelo menos 03 (três) documentos com menos de doze meses transcorridos

desde sua elaboração até a data da licitação.

2.1.1.16 O serviço deve oferecer facilidade de emissão de relatório mensal do acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário designado pelo SERPRO. Este relatório será enviado a empregado formalmente designado pelo SERPRO, e que será o gestor técnico do serviço.

## **2.1.2 - Quantidade de Acessos**

2.1.2.1 Serão indicados 6 (seis) usuários para este item, que poderão ser substituídos a qualquer momento durante a vigência do contrato. A contratada deve disponibilizar um perfil de administrador dos acessos, para usuário a ser designado pelo SERPRO, para que ele exerça a gestão dos demais perfis de acesso do SERPRO, sem interferência da contratada.

## **2.2 – ITEM 2 – Serviço de Acesso à Base de Conhecimento - Nível Técnico Detalhado**

### **2.2.1 - Especificação do Item 2**

A empresa contratada deverá fornecer acesso à Base de Conhecimentos, que atenda os seguintes requisitos básicos.

2.2.1.1 Idioma – a base de conhecimentos deverá estar em idioma português ou inglês.

2.2.1.2 Acesso - a base de conhecimentos deve estar disponível na Internet, em sítio próprio do provedor do serviço, e permitir acesso via navegador, sem exigência de qualquer produto adicional nas estações de trabalho dos usuários.

2.2.1.3 A base de conhecimento deve permitir a recuperação de informações a partir de mecanismo de busca, utilizando-se de palavras compostas e operadores lógicos, e permitindo a especificação de um período de tempo para a busca de informações.

2.2.1.4 A base de conhecimentos deve oferecer mecanismo de seleção de assuntos, e envio de alertas de relatórios publicados nas áreas de interesse selecionadas.

2.2.1.5 Não deverá haver limite para: tempo de consulta à base, quantidade de acessos em período de tempo ou quantidade de conhecimento ou documentos recuperados a cada acesso.

2.2.1.6 Os documentos disponíveis na base de conhecimento do provedor do serviço poderão ser acessados e transferidos para o ambiente do SERPRO (mecanismo de "download"). O SERPRO se reservará o direito de disponibilizar internamente os conteúdos da base de conhecimentos do provedor contratado para seus empregados e colaboradores, pelos meios que julgar conveniente, respeitados os direitos autorais na forma da lei. O SERPRO terá o direito de referenciar os conteúdos da base de conhecimentos, e seus autores, em textos e apresentações técnicas produzidas interna

2.2.1.7 A base de conhecimentos deve possuir documentos que ofereçam análise detalhada e em profundidade sobre arquiteturas, tecnologias e produtos de hardware e software. Ela deve ainda oferecer orientações e melhores práticas para atividades de seleção e implementação de tecnologias e produtos de hardware e software.

2.2.1.8 A base de conhecimento deve oferecer relatórios técnicos detalhados que atendam a pelo menos os seguintes tecnologias de TIC:

- Tecnologias de Bancos de dados
- Tecnologias para integração de aplicações
- Servidores de aplicação
- Operação e gestão de centros de dados
- Tecnologias de armazenamento de dados
- Plataformas de hardware e software

- Computação em nuvem
- Servidores
- Estações de trabalho
- Gerência de plataformas de TIC
- Comunicação de dados
- Mobilidade e dispositivos sem fio
- Redes de computadores
- Segurança em TIC
- Ferramentas de desenvolvimento
- Linguagens de desenvolvimento
- Aplicações Web

2.2.1.9 A base de conhecimentos deve conter pelo menos 05 (cinco) documentos para cada um dos tópicos listados no item 2.2.1.8, sendo pelo menos 03 (três) documentos com menos de doze meses transcorridos desde sua elaboração até a data da licitação.

2.2.1.10 O serviço deve oferecer facilidade de emissão de relatório mensal do acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário designado pelo SERPRO. Este relatório será enviado a empregado formalmente designado pelo SERPRO, e que será o gestor técnico dos serviços.

## **2.2.2 - Quantidade de Acessos**

2.2.2.1 O acesso para este serviço deve atender a pelo menos 200 (duzentos) empregados do SERPRO, que atuam em áreas técnicas e em processos de seleção, aquisição e implementação de tecnologias

2.2.2.2 A contratada deve disponibilizar um perfil de administrador dos acessos, para usuário a ser designado pelo SERPRO, para que ele exerça a gestão dos demais perfis de acesso do SERPRO, sem interferência da contratada.

## **2.3 - ITEM 3 - Serviços de de Acesso à Base de Conhecimentos - Nível Estratégico**

### **2.3.1 - Especificação do Item 3**

A contratada deverá fornecer serviços de acesso à base de conhecimentos em TIC, com foco no nível estratégico para apoio ao processo de tomada de decisão, com as seguintes características.

2.3.1.1 A contratada deve fornecer para este serviço todos os tópicos descritos em 2.1.1, e seus subitens.

2.3.1.2 A base de conhecimentos deve prever, além dos itens citados em 2.1.1, a disponibilidade de documentos específicos para o nível estratégico, pelo menos nas seguintes áreas:

- análises de mercado;
- diagnósticos de fornecedores;
- estratégias de TIC por segmento de atuação;
- estratégias para negociação de contratos de hardware e software;
- estratégias para negociação de contratos de serviços;
- modelos e práticas de governança; comparações de performance de áreas de TIC;
- comparações de performance de serviços de TIC;
- estratégias de alinhamento de TIC com negócios;

- políticas e diretrizes em TIC e estratégias de implementação de software livre nas organizações.

### 2.3.2 - Quantidade de Acessos

2.2.2.1 Serão indicados 3 (três) usuários para este item, que poderão ser substituídos a qualquer momento durante a vigência do contrato. A contratada deve disponibilizar um perfil de administrador dos acessos, para usuário a ser designado pelo SERPRO, para que ele exerça a gestão dos demais perfis de acesso do SERPRO, sem interferência da contratada.

## 3.0 Níveis de Serviço

3.1 Atendimento aos chamados - o atendimento as consultas feitas via suporte remoto - telefone ou email - deve ser atendido em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de envio do pedido ao profissional designado pela contratada. Caso algum pedido extraordinário exija um prazo maior para atendimento, o profissional da contratada deve informar, em até 2 (dois) dias úteis, que este prazo não será cumprido, e um novo prazo deverá ser negociado com o usuário do SERPRO.

3.2 - Relatório de uso dos serviços - a contratada deve emitir relatório mensal do uso dos serviços de acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário. Este relatório deverá ser entregue até o décimo (10º) dia do mês subsequente.

3.3 - Reuniões Nível Estratégico - a contratada e o SERPRO devem estabelecer agenda de reuniões, conforme previsto no item 9.1.3.2, até o trigésimo (30º) dia útil após a assinatura do contrato. A partir da primeira reunião, o empregado designado pela contratada deverá emitir os relatórios de alerta, conforme previsto em 9.1.3.3, a cada 30 dias.

3.4 - Disponibilidade da base de conhecimentos - a base de conhecimentos deve estar disponível via Internet, em sítio de propriedade da empresa contratada, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. A disponibilidade mínima aceitável para o serviço é de 99,5%, descontadas as paradas programadas. Eventuais paradas programadas deverão ser informadas com antecedência mínima de 24 horas. A contratada deve enviar relatório mensal com a disponibilidade da base de conhecimentos no mês anterior.

## 4.0 Estimativa de Valor

### 4.1 - ESTIMATIVA DE VALOR

O valor anual total previsto para o serviço é de e R\$

Descrição do Serviço	Quantidade de Acessos	Preço Unitário Anual (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
Serviço de Acesso à Base de Conhecimento - Nível Técnico e Gestão Básico	6		
Serviço de Acesso à Base de Conhecimento - Nível Técnico Detalhado	1		
Serviço de Acesso à Base de Conhecimento - Nível Estratégico	3		
Totais	10	-	

### 4.2 – Forma e Condições de Pagamento

4.2.1 - Local de Faturamento : Regional Brasília – DF

Local de Entrega : Quadra 601 – Módulo G

CEP: 70.836-900

Tel.: 061- 2120-9000

CNPJ : 33.683.111/0002-80

4.2.2 - A comprovação da entrega e aceitação dos serviços será realizada mediante a apresentação do respectivo “Termo de Recebimento e Aceitação”, devidamente preenchido e assinado. O pagamento será realizado em duas parcelas de R\$ .x.x.x.x.x.x.. A primeira parcela será paga primeiro dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do

encerramento da atividade de orientação, prevista no item 9.1.1.8, mediante o recebimento da Nota Fiscal e/ou fatura. A segunda parcela, de igual valor, será paga 30 dias após a primeira.

4.2.3 - As notas fiscais e/ou faturas deverão ser entregues em 2 (duas) vias, no Protocolo Geral do SERPRO - SGAN Quadra 601 Módulo V - Brasília - DF - CEP: 70836-900 .

4.2.4 - A contratada deverá informar o CNPJ que será utilizado na emissão das notas fiscais e/ou faturas para o SERPRO.

4.2.5 - Deverá ser indicado na nota fiscal e/ou fatura o número do contrato, o mês de referência, a descrição dos serviços, o nome do banco, a agência e número da conta corrente para pagamento.

#### **4.3 – Dotação Orçamentária**

A despesa com esta contratação está em conformidade com as diretrizes orçamentárias do SERPRO.

## **5.0 Justificativa da Contratação**

## **6.0 Justificativa da Dispensa ou Inexigibilidade**

Não se aplica.

## **7.0 Pesquisa de Mercado**

Não se aplica.

## **8.0 Acompanhamento da Licitação**

O acompanhamento da licitação será feita pelos seguintes empregados:

- Roberto Duarte Pontual de Lemos - SUPST/STDDA - Email: roberto.pontual@serpro.gov.br;

## **9.0 Considerações Gerais**

A contratação constará de 3 (três) itens: Serviços de Acesso à Base de Conhecimento em Nível Técnico e de Gestão Básico; Serviço de Acesso à Base de Conhecimento em Nível Técnico Detalhado; e Serviço de Acesso à Base de Conhecimentos em Nível Estratégico. Os três serviços devem ser oferecidos pelos concorrentes, e apenas um fornecedor será selecionado para prestá-los. Os preços devem ser cotados por item, sendo o vencedor o concorrente que oferecer o menor valor global para todos os itens.

### **9.1 - OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A empresa contratada deve atender às obrigações relacionadas a seguir, e que serão agregadas em 3 categorias distintas.

#### **9.1.1 - OBRIGAÇÕES GERAIS**

Estas obrigações referem-se aos 3 itens a serem contratados

9.1.1.1 A contratada não é fornecedor de hardware, software e produtos de comunicações de dados.

9.1.1.2 A contratada não é prestadora de serviços de implantação de hardware, software e produtos de comunicação de dados.

9.1.1.3 A contratada não é representante e não possui parceria técnica com empresas fornecedoras ou implementadoras de soluções de TIC.

9.1.1.4 A contratada deve possuir metodologia formal para executar as avaliações de produtos e fornecedores de soluções de

TIC; e para executar suas análises e avaliações de mercado. Deve ser apresentada, durante o pregão, documentação que descreva a metodologia usada para estas avaliações e análises.

9.1.1.5 A contratada deve possuir representação no Brasil e equipe de atendimento em idioma português.

9.1.1.6 A contratada deve emitir um relatório mensal do uso dos serviços de acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário designado pelo SERPRO. Este relatório será enviado a empregado formalmente designado pelo SERPRO, e que será o gestor técnico do serviços. O objetivo deste relatório é avaliar o nível de uso do serviço de acesso à base de conhecimento, e permitir eventual realocação do acesso para outro usuário.

9.1.1.7 Assinar Termo de Confidencialidade garantindo a não divulgação de informações do SERPRO e seus clientes, que vier a ter acesso durante a prestação dos serviços.

9.1.1.8 Oferecer serviço de orientação para os usuários designados para cada um dos acessos. Esta orientação será oferecida na modalidade presencial, com duração de 04 (quatro) horas, e deve ser oferecido em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. A orientação será realizada em Brasília, nas instalações do SERPRO - SGAN Quadra 601 Módulo V - Brasília - DF; CEP: 70836-900 - que será responsável pela infraestrutura necessária, bem como a indicação e garantia de que as pessoas estarão presentes no local indicado. As despesas com passagens, diárias, hospedagem, alimentação e locomoção de pessoas da contratada serão cobertas por ela.

9.1.1.9 Disponibilizar um profissional como gerente do relacionamento com o SERPRO. Este profissional será o primeiro ponto de contato para tratar dos aspectos administrativos e contratuais do serviço. Este profissional deverá atender o SERPRO em português.

#### **9.1.2 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA REFERENTES AOS ITENS 1 e 2**

9.1.2.1 A contratada deve designar um representante, que será responsável por oferecer suporte via email ou por telefone ao uso do serviço de pesquisa. Este suporte será oferecido em idioma português.

9.1.2.2 A contratada deve designar um representante para atender solicitações e consultas dos empregados designados como usuários do serviço. As consultas serão formuladas e respondidas em português, mas podem incluir documentos julgados relevantes, e que serão enviados no idioma em que se encontram na base de conhecimentos. Não deverá haver limite para o número de solicitações e consultas ao representante da contratada, desde que respeitados os meios de acesso descritos no item 9.1.2.1.

9.1.2.3 As solicitações e consultas mencionadas no item anterior devem ser respondidas em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de envio do pedido ao profissional designado pela contratada. Caso algum pedido extraordinário exija tempo maior do que os 5 (cinco) dias úteis, o profissional da contratada deve informar, até o segundo dia útil, que o pedido não poderá ser respondido neste prazo, e qual será o novo prazo para envio da resposta.

#### **9.1.3 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA REFERENTES AO ITEM 2**

9.1.3.1 A contratada deve designar pelo menos um funcionário para atender aos usuários indicados para este serviço. O representante da contratada poderá ser acionado por telefone e email; para esclarecimentos de dúvidas e questionamentos relacionados aos temas previstos nestes item. Este atendimento será realizado em português.

9.1.3.2 O representante designado pela contratada estará disponível para realizar pelo menos 5 (cinco) reuniões anuais com os usuários indicados. Estas reuniões serão realizadas na Sede do SERPRO - SGAN Quadra 601 Módulo V - Brasília - DF - CEP: 70836-900 - e terão duração de até 4 (quatro) horas cada uma. Os temas a serem discutidos nestas reuniões serão propostos pela Contratada ou pelo SERPRO, sempre com antecedência mínima de 15 (quinze) dias. As datas serão acordadas sempre com antecedência mínima de 15 (dias), e as reuniões serão realizadas em português, ou com tradução simultânea para português, caso a Contratada utilize um especialista que fale em outro idioma. A primeira reunião será realizada em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. As despesas com passagens, diárias, hospedagem, alimentação e locomoção de pessoas da contratada serão cobertas por ela.

9.1.3.3 O representante da contratada, com base em agenda de temas estabelecida em cada reunião, deverá enviar um resumo executivo (ou alerta) indicando eventos de mercado ou novos documentos na base de conhecimento que podem ser de interesse do SERPRO. Um alerta deverá ser enviado pelo menos a cada 30 dias.

## **9.2 - PROVA DE CONCEITO**

Os serviços a serem contratados exigem alta especialização dos fornecedores nas diversas áreas cobertas de tecnologias, produtos, serviços e mercados de TIC. É fundamental também o comprometimento com os aspectos de independência de fornecedores de produtos e serviços de TIC, metodologia para realização de pesquisas e publicação de resultados e capacidade da equipe na manutenção da base de conhecimentos e atendimento às demandas do SERPRO.

Desta forma, a contratação prevê a realização de uma prova de conceito na conclusão do pregão, para verificar se a empresa vencedora da etapa de lances, é capaz de atender às exigências do Projeto Básico e do Edital. Se a base de conhecimentos apresentada não atender a todos os itens do Edital, ou não seja aprovada na prova de conceito, será considerada inapta, e a licitante será desclassificada, sendo convocada a licitante seguinte na ordem de classificação para a realização da prova de conceito, e assim sucessivamente, até que um dos participantes apresente base de conhecimentos que atenda a todas as exigências do Edital.

A prova de conceito será realizada nas dependências do SERPRO - SGAN Quadra 601 Módulo V - Brasília - DF - CEP: 70836-900 - em sessão aberta a ser iniciada até 48 (quarenta e oito) horas após o término da etapa de lances do pregão, ou no primeiro dia útil subsequente, caso o prazo coincida com feriado ou final de semana. A prova de conceito tem duração prevista de 5 (cinco) dias úteis. Os recursos para a prova de conceito serão providos pelo SERPRO.

A prova de conceito consistirá dos seguintes passos.

### **9.2.1 Acesso à base de conhecimentos**

O fornecedor deve oferecer ao SERPRO senha de acesso para cada um dos 3 (três) serviços a serem contratados. Esta senha será usada para pesquisas a serem realizadas por equipe designada pelo SERPRO, com as seguintes características: serão realizadas pelo menos 6 (seis) consultas à base de conhecimentos, e as respostas serão avaliadas de acordo com os temas especificados, e de quantidade de resultados obtidos, bem como o volume de documentos atualizados nos últimos 12 (doze) meses. O número máximo de consultas a base de conhecimento será definido pela equipe do SERPRO;

### **9.2.2 Consulta para Suporte Remoto**

Serão realizadas 2 (duas) consultas a um empregado designado pelo fornecedor, relativas a temas listados no Edital. A consulta será feita em idioma português, e deverá ser respondida neste idioma - eventuais documentos anexados como parte da resposta podem estar em inglês; e a resposta deverá ser enviada em até 48 horas úteis após o envio pela equipe do SERPRO. O fornecedor deve fornecer um número de telefone e um email para o envio das consultas, e a equipe do SERPRO decidirá o meio no qual a consulta será enviada. A resposta deve ser avaliada pela equipe do SERPRO em relação aos quesitos conteúdo, atualização, clareza e prazo; e após análise será emitido conceito de avaliação - APROVADA ou NÃO APROVADA. Em caso de dúvidas a equipe do SERPRO poderá solicitar complementação da resposta, que deverá ser respondida pelo empregado designado pelo fornecedor em até 24 horas úteis. O email fornecido para envio da pergunta deverá ser, obrigatoriamente, do domínio Internet do fornecedor.

Para cada uma das consultas será emitida uma nota de avaliação, com os conceitos de APROVADA ou NÃO APROVADA. Ao final da prova de conceito será emitido um relatório final de avaliação indicando se a proposta em teste foi APROVADA ou NÃO APROVADA.

A sala onde será realizada a prova de conceito, bem como todos os procedimentos, textos das consultas e pesquisas à base de conhecimento, ficarão à disposição de todos os participantes do processo que desejem assistir ou verificar a prova de conceito.

## **9.3 – PRAZO DA CONTRATAÇÃO**

O serviço será contratado pelo período de 12 meses, podendo o mesmo ser renovado por igual período, até o limite de 36 meses.

Por tratar-se de um serviço comum, esta contratação deverá ser realizada na modalidade Pregão Eletrônico.

## **9.4 - GESTOR DO CONTRATO**



**Elaboração**

**Aprovação Técnica**

**10.0 Planilha de Técnica e Preço**

**Anexos**