

PREGÃO ELETRÔNICO 001/2019

Contratação de produtos e serviços SAP

Esclarecimento nº 02

1 Pergunta (21/02/2019):

“(...) solicitar os seguintes ESCLARECIMENTOS a respeito do pregão eletrônico em epígrafe:

Questionamento 1: *No edital a AgeRio dá opção de escolha do tipo de SAP Support Standard ou Enterprise. Solicitamos que seja definido um único tipo para que todos os licitantes possam oferecer itens de preço comparáveis e de forma justa. Ressaltamos como apoio a AgeRio que o perfil Standard não oferece SLA de atendimento, desta forma recomendamos padronizar o perfil Enterprise.*

Questionamento 2: *A AgeRio vai considerar SLA para os serviços de suporte e manutenção "Lote 2 – Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças SAP"? Em caso afirmativo poderiam informar os SLA's que devemos considerar?*

Questionamento 3: *O Fabricante SAP não disponibiliza o preço para suporte e manutenção de licenças por item, sendo assim solicitamos alterar este item no Edital para que todos os licitantes possam ofertar preço global para a lista de produtos que serão objeto de contrato de Suporte e Manutenção de Licença.*

Questionamento 4: *08_Anexo_1F_ProvaConceito_Lote1 / item 2.4 Simulação de Chamados” consiste na entrega de 03 (três) chamados. Entendemos que devemos considerar a resolução dos 03 (três) chamados na Prova de conceito?*

Questionamento 5: *08_Anexo_1F_ProvaConceito_Lote1 / 2.10. “Resolução dos Chamados Simulados” consiste na resolução. Entendemos que devemos considerar a resolução dos 03 (três) chamados na Prova de conceito?*

Questionamento 6: *É correto entender que para a realização da POC os recursos a serem implementados para a realização dos trabalhos de forma remota será conforme descrito no item 10.2 O acesso a nosso ambiente, quando necessário, pode ser feito através do fechamento de VPN através do produto OPEN VPN do 03_Anexo_1A_Definicoes_Arquitetura?*

Questionamento 7: *08_Anexo_1F_ProvaConceito_Lote1 / 2.14. Em caso de indisponibilidade de recursos de infraestrutura sob a responsabilidade da AgeRio. Poderiam descrever quais são os recursos de infraestrutura sob responsabilidade da AgeRio?*

Questionamento 8: *Entendemos que o contrato e os respectivos faturamentos do Lote 1 serão realizados para o CNPJ nº 05.940.203/0001-81. Nosso entendimento esta correto?*

Questionamento 9: Entendemos que o contrato e os respectivos faturamentos do Lote 2 serão realizados para o CNPJ nº 05.940.203/0001-81. Nosso entendimento esta correto?

Questionamento 10: Termo de referência - Página 1 item 1.2 alínea I e Anexo 1-D – Proposta de Preços Detalhada.

Serviço de Sustentação (Atendimento de Chamados Diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva de Pequeno Porte – Abaixo de 40 UST)

Pergunta:

É correto nosso entendimento. Estamos considerando um limite de 720 chamados ao longo do contrato e uma média mensal de até 20 chamados?

Questionamento 11: Termo de referência - Página 1 item 1.2 alínea I e Anexo 1-D – Proposta de Preços Detalhada.

Serviço de Sustentação (Atendimento de Chamados Diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva de Pequeno Porte – Abaixo de 40 UST)

Pergunta:

Qual o tempo médio (esforço) os licitantes devem considerar para determinação do preço unitário por chamado? (Item I. Serviço de Suporte de Primeiro Nível da planilha de preços detalhada)

Nota: Considerando a possível variação de por exemplo, 1 UST até 40UST para atendimento a chamados, poderá haver uma variação de entendimento expressiva entre os licitantes e que por conseguinte se refletirá no tempo.

Questionamento 12: Termo de referência - Página 1 item 1.2 alínea II

Serviço de Manutenção Evolutiva (Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva acima de 40 UST)

Pergunta:

Solicitamos mencionar qual distribuição percentual atual na AgeRio, entre esforço para funcional e desenvolvimento.

Questionamento 13: Termo de referência – Página 11 item 7.1.3.2 Resolução de incidente, falha ou erro de sistema ou infraestrutura, incluindo a execução de tarefas de BASIS, análise e correção por meio de funcionalidade standard ou desenvolvimento customizado (“código Z”);

Pergunta:

É correto o entendimento de que o licitante não será responsável pela administração e monitoria dos ambientes de tecnologia SAP NetWeaver Basis ?

Questionamento 14: Termo de referência - Página 11 item 7.1.3.2 Resolução de incidente, falha ou erro de sistema ou infraestrutura, incluindo a execução de tarefas de BASIS, análise e correção por meio de funcionalidade standard ou desenvolvimento customizado (“código Z”);

Pergunta:

É correto considerarmos que no escopo está incluso o atendimento a chamados relacionados a incidentes Basis?.

Questionamento 15: Termo de referência - Página 11 item 7.1.3.5 Execução de tarefas roteirizadas.

Pergunta:

As tarefas roteirizadas farão parte de um catálogo de serviços padronizado?

Questionamento 16: *Termo de referência - Página 11 item 7.1.3.5 Anexo 1-D – Proposta de Preços Detalhada. Execução de tarefas roteirizadas.*

Pergunta:

É correto entender que as tarefas roteirizadas que constarem de um catálogo de serviços padronizado irão consumir esforço de tempo em relação a linha II. Serviço de Manutenção Evolutiva na planilha de preços? Anexo 1-D – Proposta de Preços Detalhada

RESPOSTA:

Prezados Srs.,

1 A Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio, instituição financeira de fomento fiscalizada pelo Banco Central do Brasil – BACEN, sociedade de economia mista cuja personalidade jurídica é de direito privado, dotada de orçamento empresarial próprio e autonomia administrativa e financeira, por intermédio de seu pregoeiro titular, apresenta as respostas aos esclarecimentos formulados pelo interessado:

a) PERGUNTA 1: De fato a cláusula que se segue, extraída do Anexo 1, Termo de Referência, se lida isoladamente, dá margem a dúvidas. Diz ela: **8.1.1 O que se denomina de suporte e manutenção de licenças SAP neste documento se refere ao serviço SAP (Standart ou Enterprise) Support, fornecido pelo fabricante de software da ferramenta.**

Porém o anexo 1D – Proposta de Preço, em seu título esclarece qual o tipo de suporte pretendido.

Diz ele: **Pregão AgeRio nº 001 / 2019 - Anexo 1D - Proposta de Preços Detalhada - Lote 2 - Suporte Standart.** Assim sendo a proposta de preços deve ser feita com base no padrão STANDART.

b) PERGUNTA 2: Serão considerados os padrões para o atendimento STANDART.

c) PERGUNTA 3: O fabricante SAP já fez essa abertura de preços em diversas licitações. Como exemplos, citamos duas: Pregão Eletrônico nº 014/2014 do PRODERJ e PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 37/2017 – BNDES. O pedido da AgeRio não é exótico nem foge ao padrão de mercado.

No entanto, de forma a ampliar a competitividade, a AgeRio aceitará propostas de preço pelo total, desde que antes da assinatura do contrato seja apresentada declaração da SAP confirmando a informação inclusa em sua pergunta, de que os preços não são fornecidos abertos por item.

d) PERGUNTA 4: O item aludido, que nos parece ser o item 2.5, explica o marco “Simulação de Chamados” do gráfico presente no Caput do item 2. Diz ele: **2.5. “Simulação de Chamados” consiste na entrega de 03 (três) chamados à licitante (não é necessário ter sistema de chamados implantado, toda a comunicação será por e-mail).**

Mais à frente, no item 2.10 é esclarecido o ponto perguntado, pois novamente há menção a um marco do gráfico. Vejamos: 2.10. *“Resolução dos Chamados Simulados” consiste na resolução e entrega dos chamados, com a entrega dos produtos no ambiente de simulação, com devida documentação de transporte e todos os dados necessários para homologação. O prazo para esta atividade é de 05 (cinco) dias úteis. Assim, o entendimento exposto na pergunta está correto, mas recomendamos uma cuidadosa leitura do anexo 1F.*

e) PERGUNTA 5: Respondido acima.

f) PERGUNTA 6: Sim, o entendimento exposto na pergunta está correto.

g) PERGUNTA 7: A cláusula é genérica exatamente para abranger qualquer recurso que esteja sob administração da AgeRio, por exemplo, a queda da conexão durante a POC pode ocorrer por uma falha em nossos links, e neste caso cessa a contagem do tempo. Porém se a queda da conexão se dá por fatores externos, como links da concorrente, a sequência de tempo não é interrompida. Naturalmente cada situação será examinada criteriosamente pelos avaliadores da AgeRio de forma a não prejudicar o concorrente injustamente.

h) PERGUNTA 8: A respeito do questionamento nº 8, a informação está correta. O contrato e os consequentes faturamentos serão realizados pelo CNPJ 05.940.203/0001-81.

i) PERGUNTA 9: Igualmente, a respeito do questionamento nº 9, a informação está correta. O contrato e os faturamentos dele decorrentes serão realizados pelo CNPJ 05.940.203/0001-81.

j) PERGUNTA 10: Sim, estes são os limites máximos que poderão ser consumidos no período do contrato e as propostas de preço devem seguir esse padrão de forma a serem comparáveis.

k) PERGUNTA 11: A AgeRio não fornecerá o tempo médio de atendimento aos chamados, porque este tempo está diretamente vinculado ao nível de proficiência de cada licitante. Este é exatamente o ponto que pode dar vantagem competitiva aos licitantes mais eficientes, sendo, portanto, uma variável de exclusivo domínio de cada empresa.

No entanto fornecemos uma lista dos chamados ocorridos em um período de outubro de 2016 a setembro de 2018, com detalhes sobre qual equipe atendeu e que módulos SAP foram afetados, de forma que seja possível verificar-se o tipo de chamados formulados e estimar, cada empresa separadamente, o esforço em UST necessário para sua resolução.

Note-se que foi estabelecido o limite de 40 UST para chamados de natureza de manutenção. A leitura do item 7.1.10.3 esclarece a questão. Vejam que a tabela de Nível de Severidade e SLA's associados cita quais os chamados que não estão limitados a 40 UST (são os chamados de severidade crítica, alta, média e baixa).

Há um item específico referente a manutenção de pequeno porte e cita explicitamente *“Manutenção de pequeno porte => O chamado trata de ajustes através de parametrização ou manutenções de pequeno porte a serem realizadas baseadas em mini-especificações, legais, regulatórias ou evolutivas. Neste caso o prazo máximo para a solução de contorno deve ser entendido como prazo para apresentar parecer justificado sobre a viabilidade ou inviabilidade de realizar a tarefa dentro do esforço máximo de 40 USTs. Chamados considerados inviáveis não serão contabilizados para atingimento da franquia.”*

Assim, nota-se que as manutenções corretivas, que têm severidades variando entre crítica e baixa, não têm limites, mesmo porque sua natureza e SLAs associados indicam que não serão de longa duração, mas as adaptativas, legais, regulatórias e evolutivas até 40 UST estão limitadas a 40 UST.

I) PERGUNTA 12: A AgeRio não possui desenvolvimento interno ABAP, somente analista funcional. O nosso contrato atual de sustentação não prevê o serviço de manutenção evolutiva, logo não temos como fornecer a informação.

m) PERGUNTA 13: Sim, o entendimento exposto na pergunta está correto, mas deve-se notar que a sustentação do ambiente NetWeaver, como qualquer outro dos produtos SAP de nosso ambiente, será atribuição do fornecedor contratado. O monitoramento é feito pela área de TI da AgeRio que pode acionar o fornecedor em caso de problemas.

n) PERGUNTA 14: Sim, o entendimento exposto na pergunta está correto.

o) PERGUNTA 15: A AgeRio não possui um catálogo de serviços padronizados formal, mas possui roteiros de tarefas, como refresh de ambientes, por exemplo. No entanto, as tarefas citadas como exemplo (inclusão e alteração de parâmetros nos módulos do ECC, alteração de estrutura organizacional e cargos, realização de checklists periódicos/diários, execução de backups, restores e snapshots, cópia de dados, refresh de ambiente...) já demonstram que tipo de serviços estão na categoria.

p) PERGUNTA 16: O item 7.1.3.5 integra os tipos de chamados possíveis de serem feitos. Sendo assim, chamados para atividades roteirizadas poderão ser feitos normalmente, sem necessidade de se acionar o serviço de manutenção evolutiva, respeitando-se os limites de 40 UST para manutenções adaptativas, legais e regulatórias.