

**PREGÃO ELETRÔNICO 001/2019**

**Contratação de produtos e serviços SAP**

**Esclarecimento nº 03**

**1 Pergunta (21/02/2019):**

*“(...) Solicitação de Esclarecimentos (...), conforme segue:*

1. *O item 12.5.2 do Edital dispõe que “os documentos poderão ser complementados por contratos, notas fiscais, notas de empenho e outros documentos hábeis que objetivem evidenciar a efetiva prestação de serviços”. Trata-se de exigência para fins de habilitação técnica, ou tais documentos serão exigidos em fase de diligência dos atestados? Quais informações poderão ser comprovadas por meio de tais instrumentos – serviços prestados, quantidade de horas, etc e como serão consideradas tais comprovações?*

2. *Com relação ao subitem 1.2.1 do Anexo 1-B, quais os critérios que serão considerados para aferição da adoção, pelo fornecedor, das boas práticas de processo de software usando como base processos como CMMI, MPS-BR ou outros e como deverá ser comprovada a homologação destes pela SAP?*

3. *Com relação ao subitem 1.3 do Anexo 1-B, no que diz respeito à equipe contratada. Há entendimento consolidado no TCU de que não é possível exigir que esta seja indicada e qualificada como critério de habilitação técnica, até mesmo porque tal exigência não consta no rol taxativo previsto na Lei 8.666/93. Diante do exposto, questiona-se em qual momento deverá ser apresentada a documentação exigida neste subitem. Será no momento de habilitação técnica ou no início do contrato?*

4. *Ainda com relação ao subitem 1.3 do Anexo 1-B, no que se refere ao perfil funcional SAP, questiona-se acerca da obrigatoriedade da exigência de formação em área de TI, pois o comum existente para profissionais de negócio (funcionais) é possuírem formação na área de negócios (administração, contabilidade, logística, direito, etc). Somente serão admitidos profissionais com formação em TI, ainda que não seja uma prática do mercado para perfis funcionais?*

5. *Com relação ao item 7.1 do Termo de Referência, que dispõe: “7.1 Serviço de Sustentação (Chamados Diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva de Pequeno Porte – Até 40 UST)”, deve-se entender que (a) todos os serviços do item estão limitados a 40UST (Chamados Diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva) ou (b) apenas demandas Evolutivas estão limitadas a 40UST, chamados diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória não possuem limite de UST, e, neste caso, uma mudança Legal seria tratada como apenas 01 chamado?*

6. *Com relação ao item 7.1.3.4 do Termo de Referência, que dispõe sobre “Manutenções evolutivas e corretivas de pequeno porte (construção em até 40 USTs), por meio de configuração e/ou desenvolvimento”, questiona-se: as manutenções adaptativas*

*(aplicação de support package), legais e regulatórias (REINF, DESIF, CADOC, etc), seguem a mesma regra que as manutenções evolutivas e corretivas? Isto é, manutenções adaptativas, legais e regulatórias enquadradas acima de 40UST serão tratadas dentro do pacote de 6000 UST através de ordem de serviço (OS)?*

7. *Conforme subitem 7.1.3.2 do Termo de Referência a licitante/CONTRATADA será responsável pela correção de erros ou falhas também de infraestrutura?*

8. *Com relação ao subitem 7.1.3.9 do Termo de Referência, questiona-se se para as demandas com interação direta em todos os ambientes (não passível de transporte) será considerado apenas 01 (um) chamado por ambiente? Por exemplo, aplicações de notas não podem ser transportadas, com isso o esforço atrelado para desempenhar a atividade se dá por ambiente, no ECC, neste caso, seria considerado 01 (um) chamado, ou 3 (dev, qas e prd)?*

9. *Não identificamos no Edital e em seus anexos regras para possíveis atuações fora do horário comercial. Assim, como serão metrificadas ocorrências eventuais destes atendimentos?  
(...)"*

## **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) Em relação à pergunta nº 1, nos cabe informar que tais itens poderão ser apresentados em conjunto com os documentos de habilitação, buscando celeridade no julgamento da qualificação técnica da arrematante. Caso estes não sejam entregues no momento da habitação, o Pregoeiro e/ou a Diretoria Jurídica da AgeRio se reservam o direito, conforme previsto em edital, de buscar tais documentos/informações por meio da promoção de diligências específicas.**

**a.1) As informações a serem apresentadas estão detalhadamente expostas no Anexo 1-B do Edital (Termo de Referência – Habilitação Técnica e Habilitação Econômico-Financeira). Ressalta-se que as informações constantes dos documentos (Atestados, Notas Fiscais, Notas de Empenho, Contratos e outros documentos hábeis) deverão ser suficientes para a avaliação da capacidade técnica do arrematante e validação do(s) atestado(s) de capacidade técnica.**

**b) A respeito da pergunta nº 2, antes de tudo deve-se notar que o item versa sobre manutenções evolutivas. Reproduzimos abaixo a íntegra do texto e esclarecemos pontos que podem não ter sido corretamente interpretados na leitura:**

***“1.2.1. O fornecedor deverá atestar formalmente que possui processo interno de desenvolvimento de software, alinhado com as boas práticas de processo de software, usando como base processos consagrados, como CMMI, MPS-BR ou outros homologados pela SAP. Caso não sejam encontradas evidências das boas práticas, inclusive em diligências, o fornecedor pode ser desabilitado.”***

Em princípio será exigida a declaração formal do fornecedor sobre qual a metodologia de desenvolvimento de software é utilizada como base. Baseada nesta declaração a AgeRio poderá pedir comprovações que demonstrem a prática ou conduzir diligências na sede da empresa, entrevistando funcionários, assistindo a atendimentos, pedindo demonstrações do processo, sistemas de apoio, documentos e qualquer outro método que julgue adequado para obter as evidências.

Deve-se notar que não há exigência de que estes processos sejam homologados pela SAP, trata-se de uma lista exemplificativa de processos consagrados, em que são citados CMMI, MPS-BR e que metodologias como a ASAP da SAP ou outras consagradas, inclusive metodologias ágeis, também podem ser utilizadas. O fornecedor deve apenas demonstrar por evidências que possui um processo controlado de desenvolvimento de software, tendo como base alguma metodologia consagrada.

c) Relativamente à pergunta nº 3, de acordo com precedentes de Tribunais de Contas, comunicamos que o momento da verificação do cumprimento das exigências referentes à equipe técnica, dispostas no Anexo 1-B do Edital, será posteriormente à habilitação, sendo essencial a comprovação de atendimento aos requisitos do Anexo 1-B até a assinatura do Contrato, oportunizando a ampliação da competitividade do certame. Caso tais requisitos não sejam atendidos e demonstrados, pela arrematante, até a data de assinatura do contrato, esta será inabilitada, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas em edital, no Regulamento de Licitações da AgeRio e na legislação pertinente.

d) A respeito da pergunta nº 4, vamos primeiro reproduzir o texto que descreve as qualificações de um analista funcional, na cláusula citada:

***“Formação Mínima: nível superior completo em ciência da computação ou curso similar ou, ainda, curso de base matemática com pós-graduação em sistemas de informação ou similar, a ser comprovado mediante a apresentação de diploma de nível superior ou declaração da instituição de ensino de que o profissional concluiu o curso similar ou curso de base matemática com pós-graduação em sistemas de informação ou similar.***

***Um bom analista de sistemas deve especificar soluções. Para isso deve compreender as necessidades do negócio para o qual está especificando a solução. As técnicas de entrevistas e todas as metodologias associadas à especificação de software são matéria básica dos cursos de ciências da computação, análise de sistemas e similares. Assim, a exigência é natural.***

***A isso se soma que o profissional também deve conhecer a plataforma de software que está sendo usada para implementar a solução, em seus aspectos técnicos, de forma que possa parametrizá-la corretamente ou especificar soluções que serão desenvolvidas apenas quando necessário, e, neste caso, tendo capacidade de interlocução com desenvolvedores de software que se expressam normalmente em***

*termos técnicos. Outra vez essa é uma atribuição de analistas de sistemas. Outra vez a exigência é perfeitamente natural.*

*Assim, o entendimento exposto na pergunta de que isso não configura uma prática de mercado é uma posição que não encontra eco na lógica da função. A exigência está mantida.”*

e) Com relação à pergunta nº 5, a leitura do item 7.1.10.3 esclarece a pergunta. 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.

f) Consideramos que a pergunta nº 6 já foi respondida, por se tratarem das mesmas respostas para a pergunta nº 5 acima.

g) Relativamente à pergunta 7, vamos transcrever o texto do item citado, que faz parte de uma lista não exaustiva de tipos de chamados: *“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”);”*. A infraestrutura aludida é claramente associada às tarefas de um BASIS, não sendo, portanto, atribuição da contratada corrigir falhas de hardware, sistema operacional, ou qualquer elemento que não esteja diretamente afeto ao sistema SAP. Devemos notar que manter o SGBD funcionando não é atribuição da contratada, mas análises de performance nos produtos SAP podem requerer que o analista BASIS atue em conjunto com profissionais da AgeRio, o que também é verdade para outras situações de diagnóstico.

h) Com relação à pergunta nº 8, o entendimento é esse sim. Nessas situações específicas de que não se pode aplicar transporte, seria um chamado por ambiente.

i) A respeito da pergunta nº 9, os chamados de severidade crítica devem ser atendidos em SLAs de solução de contorno medidos por horas corridas, como especificado em 7.1.10.3 Tabela de Nível de Severidade e SLA's associados. Isto não ocorre nos demais, em que os SLAs são definidos em horas úteis. Assim chamados de severidade crítica abertos após 14h podem levar a atuações além das 18h, não havendo qualquer remuneração especial para esta situação, que aliás nunca ocorreu desde a implantação do produto em nosso ambiente.

Outras situações não emergenciais em que não seja possível atuar dentro do horário comercial por qualquer motivo técnico (necessidade de parada do sistema por longos períodos, por exemplo) serão ajustadas entre as partes quanto aos horários mais convenientes, mas também sem nenhum acréscimo de preço nas UST. Observem as tabelas de serviços e verifiquem que serviços que exigem paralisações já possuem um número de UST mais robusto em função desta especificidade.