



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

### ESCLARECIMENTO 05 – PREGÃO 11/2019

**Processo nº 23000.015136/2019-38**

#### **PERGUNTA 1**

“Conforme item 3.2 – Responsabilidade da Contratada, subitem "e" o mesmo descreve que a CONTRATADA deve "Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados", entretanto os profissionais dos contratos atuais de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Sistemas não trabalham Uniformizados. Neste novo contrato todos os profissionais devem trabalhar Uniformizados?”

#### **RESPOSTA 1**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“De acordo com Norma Operacional vigente, dentro das dependências do Ministério todos os funcionários de empresas contratadas devem possuir identificação pessoal específica.”**

#### **PERGUNTA 2**

“Conforme item 3.2- Responsabilidade da Contratada , subitem "g" o mesmo descreve "...responsabilizando -se por todas as obrigações trabalhistas , sociais, previdenciárias , tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE. Ainda no item 7.3.2.2 o mesmo tem uma descrição semelhante onde cita "Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte , seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens , treinamentos e etc." Atualmente existem várias empresas que visando diminuir os seus custos de obrigações trabalhistas utilizam profissionais com vínculo "Pessoa Jurídica" ou "CLT FLEX ", este último um linguajar popular para descrever que apenas parte da remuneração é registrada em carteira e o restante , para não pagar encargos sociais, remuneram o mesmo como benefício . De forma exemplificativa , é como se um profissional que devesse receber um salário de R\$ 10.000, recebesse apenas R\$ 2.000 em carteira e R\$ 8.000 como benefício.



Diante dessa inconsistência , que futuramente poderá gerar processos trabalhistas onde o MEC poderá ser envolvido como "Solidário" visto que os profissionais irão executar as atividades dentro das instalações do MEC, como MEC pretende atuar? Irá permitir o uso de vínculo PJ- Pessoa Jurídica? Irá permitir o uso de vínculo CLT-FLEX?"

### **RESPOSTA 2**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“A contratação não envolve qualquer exigência relacionada à alocação de mão de obra, portanto, a empresa contratada, nos termos da legislação vigente, é a única responsável pela forma de contratação e administração de seu pessoal envolvido na prestação dos serviços – devendo manter estrita observância às práticas e obrigações legais relacionadas. De forma que cabe ao MEC, nos termos do inc. X do art. 33 da IN SGD/ME nº 01/2019, realizar tão somente a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.”**

### **PERGUNTA 3**

“Conforme item 4.2.2 - Dos prazos e horários de execução o mesmo cita "A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá preferencialmente considerando os horários de expediente no Ministério da Educação, ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE. Assim como, de acordo com as especificações do OBJETO, para determinadas atividades será exigida cobertura do tipo 24x7x365. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 12 horas úteis, no intervalo entre 08:00h às 20:00h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE." No item 1.2 Justificativa da contratação, o mesmo cita "Além disso, os serviços visam a garantir o suporte tecnológico adequado à execução de importantes programas finalísticos do Ministério da Educação, tais como: Sistema de Seleção Unificada (SISU), Programa Universidade para Todos (PROUNI) e Fundo de Financiamento Estudantil (FIES)." Como prestadores atuais dos serviços de sustentação dos sistemas acima, sabemos que é necessário uma equipe dedicada 24x7 para atender as demandas fora do horário comercial. Visando uma equalização das informações de todos os participantes, solicitamos que o MEC informe a quantidade de recursos que prestam serviços 24x7 para as áreas de Educação Profissional e Tecnológica, Educação Básica, Modalidades Especializadas de Educação, Alfabetização e ao Sistema Integrado de Monitoramento, Execução e Controle (SIMEC).”



### RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Nos termos do item 2.2.1 (p. 6) do Termo de Referência, “o dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da contratada, desde que atendidas as exigências definidas neste termo de referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço”. A necessidade do acionamento do plantão é sazonal e está previsto no TR.”**

### PERGUNTA 4

“Conforme item 1 do Anexo A, o mesmo descreve várias atividades que devem ser realizadas no contexto dos Serviços de Desenvolvimento e Manutenção, entretanto pmie destes serviços, tais como: Realização de Diagnósticos de Demandas e Manutenções Adaptativas não geram alterações funcionais e portanto também podem ser vistas como serviços de Sustentação. Diante disso gostaríamos que o MEC informasse como irá diferenciar estas demandas para que sejam entendidas como serviço de Desenvolvimento/Manutenção e não de Sustentação.”

### RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“A classificação das demandas está claramente descrita nos ANEXOS A e B do Termo de Referência, não julgamos haver necessidade de complementação dessas informações.”**

### PERGUNTA 5

“Conforme item 2 do Anexo 1 o mesmo cita a existência de Desenvolvimento e Manutenção de sistemas Mobile, conforme imagem abaixo: Ainda quanto às EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO, fica estabelecido - Na forma do disposto no item 2.2.1 do TERMO DE REFERÊNCIA (p. 6) - que o dimensionamento da(s) equipe(s) é de inteira responsabilidade da CONTRATADA; considerando a estimativa de demandas do serviço, a produtividade adequada, o atendimento aos prazos estabelecidos e os requisitos de qualidade a serem atendidos e que, de acordo com a especificidade de cada projeto, poderão ser alocados outros perfis profissionais adequados, tais como, para atendimento às demandas de desenvolvimento e/ou manutenção de aplicativos mobile, desenvolvimento e/ou manutenção de aplicações com tecnologia de georreferenciamento e outras. Há indicação que a CONTRATADA poderá ser demandada para realização de atendimentos de demandas de desenvolvimento e/ou manutenção de aplicações mobile e com tecnologia de georreferenciamento, contudo não se faz nenhuma outra menção ao longo dos documentos editalícios indicando os sistemas com essas características que compõem o portfólio do MEC (conforme anexo extrato de portfólio), volumetria dos sistemas em pontos de função,



indicação se os referidos sistemas serão passíveis de sustentação por meio de OS mensal ou sob demanda e eventuais especificidades inerentes a mensuração dos serviços em tais tecnologias. Diante disso, solicitamos esclarecimentos a respeito desse escopo do objeto no que se refere a: quantidade de sistemas e respectivos tamanhos funcionais; forma de mensuração dos serviços e sinalização se tais sistemas serão passíveis de sustentação.”

#### **RESPOSTA 5**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“O rol de atividades que podem ser demandas em projetos futuros é meramente exemplificativo, não julgamos haver necessidade de complementação dessas informações. O desenvolvimento de soluções em plataforma mobile não é escopo da presente contratação.”**

#### **PERGUNTA 6**

“Conforme item 4.1 do Anexo B o mesmo cita "O CONTRATANTE não irá remunerar a CONTRATADA retroativamente pelo tamanho funcional do Parque de Sistemas. A remuneração será sempre pela tabela mais atualizada informada na ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL." É correto o nosso entendimento que da mesma forma que não haverá remuneração retroativa, também não haverá Glosa retroativa quando for descoberto que um sistema tem uma quantidade menor de Pontos de Função do que a expressa na Ordem de Serviço?”

#### **RESPOSTA 6**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Sobre essa questão, ratificamos que não haverá qualquer tipo de remuneração retroativa em razão da alteração do tamanho funcional das soluções sustentadas. A *baseline* de sustentação será sempre mantida devidamente atualizada e o tamanho funcional é o que constar na Ordem de Serviço.”**

#### **PERGUNTA 7**

“Conforme item 4 do Anexo B o mesmo cita que a CONTRATANTE poderá abrir Ordens de Serviço de Sustentação Mensal ou Sob Demanda. Considerando que para iniciar os serviços de sustentação é necessário ter uma absorção dos sistemas pela equipe da CONTRATADA, pois a mesma deve fazer uma análise dos documentos existentes, análise da contagem do sistema e preparação da equipe, qual será o prazo que será dado para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços de sustentação após a abertura da Ordem de Serviço?”



### RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“O período de transição contratual, no qual a empresa deve se preparar para assumir a execução dos serviços está descrito no item 4.7.5 do Termo de Referência.”**

### PERGUNTA 8

“Conforme item 2.1.2 do Termo de Referência o mesmo cita "Por entregáveis entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, não se restringindo ao código-fonte, scripts de build, de deploy e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação e execução perfeitas da solução de *software* desenvolvida." No que se refere a scripts de build/deploy, é correto o nosso entendimento que a CONTRATADA será responsável por manter os sistemas de integração contínua da CONTRANTE? Se sim, a remuneração será com base no item 2 (baseline)?”

### RESPOSTA 8

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Sim, o serviço está descrito no ANEXO B – item 1 – f).”**

### PERGUNTA 9

“Conforme item 1 do Anexo B, Subitem "f" o mesmo descreve "Integração e entrega contínua, que abrange a configuração e operação dos ambientes de integração e entrega contínua adotado para as soluções sustentadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA, bem como construção dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação de pacotes de software nos ambientes do CONTRATANTE." Como fornecedor atual, sabemos que a integração contínua é realizada pelo Jenkins, porém não consta a referida aplicação no anexo extrato de portfólio adendo ao termo de referência. É correto o nosso entendimento que o Jenkins também será um sistema da BaseLine de Sustentação? Caso negativo, como a CONTRATADA será remunerada pela sustentação desse sistema, visto que o mesmo precisa ser configurado/parametrizado?”

### RESPOSTA 9

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Não é correto, a sustentação dos sistemas envolve todos os serviços inerentes que permitam a disponibilidade,**



**estabilidade, desempenho e o bom funcionamento do mesmo, o Jenkins é uma ferramenta que faz parte desse processo.”**

#### **PERGUNTA 10**

“Conforme item 2.1.2 do Termo de Referência o mesmo cita que "Durante o período de GARANTIA TÉCNICA , caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de *softwar e* e ao ambiente computacional do MEC , sem ônus adicional para o CONTRATANTE. " Considerando que a CONTRATADA não tem acesso ao ambiente de produção é correto o nosso entendimento que a garantia técnica citada anteriormente refere-se ao tratamento sem ônus decorrentes apenas de erros ou integração às soluções de software no ambiente de Desenvolvimento e Homologação do MEC? Caso negativo, caso também seja responsabilidade da CONTRATADA atuar em ambiente de Produção , é correto que esse serviço deve ser tratado como atividades inerentes a eventuais incidentes em produção devendo ser tratados por demandas do item 2 (sustentação) e que a CONTRATANTE dará acesso à CONTRATADA no ambiente de Produção?”

#### **RESPOSTA 10**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Todas as demandas relacionadas a sustentação serão tratadas, primeiro, no escopo do Item 2 – caso seja verificado o enquadramento em Garantia Técnica não haverá remuneração pelo serviço, independentemente de ambiente.”**

#### **PERGUNTA 11**

“Conforme item 4.1.3.1 do Anexo A o mesmo descreve que "A contagem do tempo de atendimento será interrompida quando , por algum fator externo que impeça o avanço no atendimento, a OS for colocada como pendente, sendo necessário que a CONTRATADA infonne os motivos da pendência com as devidas evidências e a CONTRATANTE autorize justificadamente a paralisação" Como atual prestadores de serviço sabemos que a ferramenta de gestão de demandas atual , o SIMEC Fábrica (responsável por gerir SS's de desenvolvimento) não possui tal mecanismo. Diante disso a CONTRATANTE fomecerá outra ferramenta?”

#### **RESPOSTA 11**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“O modelo de execução e as ferramentas previstas para a nova contratação são aqueles tratados no escopo deste Termo de Referência e não tem relação com o modelo de serviço que atualmente encontra-se em execução.”**



## PERGUNTA 12

“No item 6.1.2 o mesmo descreve:”

ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INSA .2)	
OBJETIVO:	Avaliar a qualidade dos produtos de desenvolvimento e manutenção de soluções de software, aferindo o volume de rejeições de cada demanda em ue, independentemente do tipo (requisitos técnicos, negociaç, implementação, etc).
APLICAÇÃO:	Todas as ORDENS DE SERVIÇO (O.S. PLANEJAMENTO E O.S. DESENVOLVIMENTO), indMduaJmenle.
PERIODICIDADE:	Por ORDEM DE SERVIÇO
FONTE:	Sistema de GEstão de Demandas ou outra ferramenta hábil
FÓRMULA:	$N \& A2 = \text{Quantidade de rejeições}$

Como atual prestadores de serviço sabemos que atualmente não existem critérios objetivos de rejeição. Diante disso solicitamos que o MEC fomeça quais serão estes critérios objetivos para podermos dimensionar os riscos e o preço dos serviços?

## RESPOSTA 12

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Todos os critérios de avaliação da qualidade técnica estão descritos no Termo de Referência e na MDS-MEC.”**

## PERGUNTA 13

“Conforme item 4, do Anexo B, do Termo de Referência, no detalhamento do Modelo de Execução, estão previstos 2 (dois) tipos de ORDENS DE SERVIÇO (O.S.), sendo estes: a) ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL (O.S. SUSTENTAÇÃO MENSAL); e b) ORDEM DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA (O.S. SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA). Para execução deste item é imprescindível que seja definido os critérios para diferenciar os atendimentos que serão considerados na "O.S. de Sustentação Mensal" ou "O.S. de Sustentação Sob Demanda", pois o termo de referência cita: "As ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA consistem na solicitação de serviços de sustentação de soluções de software que não constam na lista de soluções da O.S. DE SUSTENTAÇÃO MENSAL – modalidade que poderá ser acionada pelo CONTRATANTE a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, sendo que os serviços solicitados serão detalhados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO e devem estar cobertos pelo escopo das atividades contempladas no ITEM 2 desta contratação, consideradas as especificidades de cada solução. Diante disso, solicitamos esclarecimentos quanto: a) Qual é a lista de soluções da "O.S. de Sustentação Mensal"? b) A CONTRATADA poderá a qualquer momento solicitar a reclassificação de um atendimento para "O.S. Sustentação sob Demanda"? c) Em relação a sistemas sem documentação negocial/técnica, qual será o período de adaptação por parte da CONTRATADA?”



### RESPOSTA 13

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Todas as informações sobre a forma de encaminhamento de demandas, a classificação das demandas, o enquadramento dos serviços e o período de transição estão devidamente descritas no Termo de Referência.”**

### PERGUNTA 14

“No item 4.2 do Anexo B o mesmo cita "Este serviço será remunerado com base no tamanho funcional do escopo da funcionalidade e/ou da solução de SOFTWARE que será sustentada sob demanda OU , no caso de demandas que não estejam relacionadas a uma funcionalidade, será fixado um quantitativo padrão de acordo com a complexidade da demanda e de acordo com a seguinte tabela:"

DEMANDA	NÍVEIS DE COMPLEXIDADE	TIPOS DE DEMANDA *	QTDE EM PFS
Serviços de sustentação de soluções de software sob demanda	ALTA	Análise e solução de incidentes, apoio à produção, migração de dados, otimização de ambientes e melhorias nos bancos de dados existentes.	20 PFS (por demanda)
	MÉDIA	Apuração especial e operação de sistemas	10 PFS (por demanda)
	BAIXA	Suporte ao usuário, produção de parecer técnico, atualização de documentação.	5 PFS (por demanda)

Diante disso, solicitamos esclarecimentos quanto: a) A CONTRANTE irá fornecer o tamanho funcional da funcionalidade escopo da sustentação no ato da abertura da Ordem de Serviço de sustentação sob demanda? b) Como será o processo de validação/verificação por parte da contratada? c) O tamanho funcional, quando identificável por meio do escopo da demanda, será o valor cheio do ponto de função ou será aplicado algum deflator? Em caso de aplicação deflator, qual -por ventura-, seria aplicado e qual a justificativa para tal? Em relação ao trecho "[...] no caso de demandas que não estejam relacionadas a uma funcionalidade, será fixado um quantitativo padrão [...]" depreende-se duas interpretações: a) Caso a sustentação compreenda mais de uma funcionalidade a contagem a ser considerada não será o tamanho funcional das funcionalidades escopo da demanda e sim um quantitativo fixo; ou b) Caso não seja possível relacionar a demanda de sustentação a uma funcionalidade específica, adotar-se-á o valor fixo mencionado. Nesse cenário, qual a interpretação correta? Ainda, em relação aos tipos de demanda de análise e solução de incidentes, apoio à produção, migração de dados, otimização de ambientes, quando não for possível delimitar o escopo a uma determinada funcionalidade, não deveria se contabilizar o tamanho funcional total do sistema (baseline) como afetado? Por exemplo, caso haja um incidente generalizado no sistema FIES a ser tratado por meio de um incidente que



comprometa toda a aplicação, qual a justificativa para não considerar o escopo do sistema como um todo como impactado?

#### **RESPOSTA 14**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Correto, na abertura da Ordem de Serviço sob demanda será fornecido o tamanho funcional da funcionalidade a ser sustentada, caso essa solicitação esteja relacionada a uma funcionalidade. Não há deflator, pois se trata de Ponto de Função Sustentado – PFS. Quanto a possíveis divergências na contagem, podem ser tratadas antes do aceite da ordem de serviço por parte da CONTRATADA. Caso não seja possível relacionar a demanda de sustentação a uma funcionalidade específica, será aplicado o valor fixo, conforme item 4.2 do Anexo B do Termo de Referência.”**

#### **PERGUNTA 15**

“Ainda com relação aos serviços de sustentação, como fornecedor atual, sabemos que os atendimentos realizados a respeito dos itens acima descritos se dão por um catálogo de serviço, onde cada atividade possui um número de UST's equivalente. No novo modelo, em relação as ordens de serviço sob demanda, esse valor passa a ser variável em determinados cenários e fixo em algumas situações. Quando variável, considerando pontos de função sem deflatores, o valor de uma demanda de análise de incidente, por exemplo, poderá variar entre R\$ 50,70 a R\$ 253,50 (considerando o tamanho mínimo/máximo de uma funcionalidade em PF, que varia de 3 a 15 Pontos de Função, e preço médio referenciado no termo de referência do PFS a R\$ 16,90). No cenário atual, uma atividade com a mesma característica descrita anteriormente é remunerada em R\$ 2.819,04 (cerca de 24 USTs). O referido cenário, considerando a fixação de quantitativo padrão, compromete o equilíbrio econômico-financeiro do novo contrato e prejudica a elaboração do modelo de proposta de preços. Diante disso solicitamos a revisão destas especificações de remuneração.”

#### **RESPOSTA 15**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“As especificações do objeto a ser contratado estão tratadas no escopo deste Termo de Referência.”**

#### **PERGUNTA 16**

“No Anexo B o mesmo cita as seguintes atividades como sustentação de sistemas: a) Intervenção Corretiva: correção de defeitos identificados nas soluções de software em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo



gestor da aplicação. b) Intervenção Cosmética: são consideradas intervenções cosméticas as demandas associadas às alterações de interface, por exemplo, fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela. c) e) Migração de Dados: elaboração de rotinas visando a transferência de dados de uma base para outra, podendo ser de um Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) para outro ou no mesmo SGBD. Essa transferência poderá representar mudanças de estrutura ou não (exemplos de atividades: Criação de script; Validação e limpeza de massa de dados; Adequação e dicionarização do modelo, etc.). Analisando estes itens acima identificamos que os mesmos também constam no Guia de Métricas do MEC como atividades passíveis de contagem em PF. Diante disso quais serão os critérios objetivos que o MEC usará para definir quando a atividade será realizada no Item 1 – Desenvolvimento e Manutenção ou como Item 2 – Sustentação de Sistemas.”

#### **RESPOSTA 16**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“A classificação das demandas está claramente descrita nos ANEXOS A e B do Termo de Referência, os critérios a serem utilizados são os que constam no Termo de Referência.”**

#### **PERGUNTA 17**

“Referente ao subitem "c - Monitoramento contínuo, compreendendo: implantação e utilização de aplicativos de monitoramento contínuo da disponibilidade e desempenho de sistemas; implantação e utilização de aplicativos de monitoramento de questões relacionadas à segurança de informações de sistemas, monitoração preventiva e gestão dos registros de logs gerados pelos sistemas sustentados e disponibilização de relatórios periódicos. " No que se refere ao monitoramento, é correto o nosso entendimento que o MEC irá prover e implantar os aplicativos de monitoramento contínuo em sua infraestrutura cabendo a CONTRATADA, quando demandada, avaliar os dados gerados de modo a prevenir e/ou tratar eventuais incidentes?”

#### **RESPOSTA 17**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Correto.”**

#### **PERGUNTA 18**

“Referente ao texto "O PRAZO DE TRIAGEM é o tempo necessário para que a CONTRATADA disponibilize o atendimento à demanda com o devido registro da solicitação no sistema de gestão de demandas e/ou adote as medidas de sua competência para iniciar o tratamento da demanda. O PRAZO DE SOLUÇÃO é o



tempo máximo para a solução do chamado, contado do momento do registro da solicitação até o fechamento dela no sistema de gestão de demandas da CONTRATANTE. Sendo assim, o TEMPO TOTAL para cada atendimento será o resultado da soma da TRIAGEM e ATENDIMENTO, de acordo com a prioridade. " Referente a este texto é correto o nosso entendimento que a CONTRATADA será acionada apenas após o devido registro da demanda no sistema de gestão, sendo de competência da CONTRATANTE a realização da triagem e execução do atendimento?"

#### **RESPOSTA 18**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“A triagem e a execução do atendimento é de responsabilidade da CONTRATADA.”**

#### **PERGUNTA 19**

“Referente ao texto "Os **chamados** (requisições/incidentes/solicitações) originados nas áreas de negócio serão encaminhados para a fila de atendimento da CONTRATADA. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, fazer a triagem inicial para qualificar as solicitações como manutenção de disponibilidade, estabilidade e desempenho ou intervenção tempestiva ou pontual. Caso essa triagem não seja feita pelo CONTRATANTE, ou por sistema informatizado hábil, será de responsabilidade da CONTRATADA fazê-la." Como fornecedores atuais, sabemos que o fluxo de atendimento existente se dá da seguinte forma: as áreas de negócio registram suas solicitações via ferramenta denominada BMC e a fiscalização MEC, após uma triagem, gera chamados via sistema SIMEC para atendimentos da fábrica. Esse fluxo irá permanecer? A triagem inicial citada no trecho acima refere-se à avaliação da CONTRATADA quanto a cobertura, ou não, da solicitação na OS mensal de sustentação, conforme disposto na MDS de sustentação?"

#### **RESPOSTA 1**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“O fluxo será adequado ao especificado no Termo de Referência.”**

#### **PERGUNTA 20**

“No item 4.1 do Anexo B o mesmo cita "O tamanho funcional da *baseline* de sistemas a serem sustentados deverá sempre levar em conta a medida funcional em pontos de função homologada pela CONTRATANTE, aplicados os deflatores de tecnologia (quando for o caso)." Faz-se necessário especificar o que é deflator de tecnologia e os casos que tal mecanismo seria aplicável.”



## RESPOSTA 20

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Se houver o deflator aplica-se.”**

## PERGUNTA 21

“No item 6.1.3 o mesmo faz citação sobre o Índice de Satisfação com a seguinte Tabela:

6.1.3 Índice de satisfação do usuário com os serviços de sustentação de soluções de software

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE (INS-6.3)	
OBJETIVO:	Avaliar o nível de satisfação dos usuários requisitantes dos serviços de sustentação de soluções de software em relação à percepção da qualidade de serviço entregue pela CONTRATADA
APLICAÇÃO:	ORDENS DE SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO MENSAL
PERIODICIDADE :	Por PORDEM DE SERVIÇO, em cada período de faturamento

Conforme descrito, este critério é subjetivo, onde não há garantia da CONTRATADA que o objetivo de determinada demanda tenha sido alcançado e que isso lhe resultará em uma avaliação positiva. Em um caso concreto, a CONTRATADA pode indicar para o Gestor que determinada reclamação não é procedente, visto que o cenário reportado como "erro" é previsto pelas regras do sistema e certamente, nesse caso, a avaliação da contratada estaria correta do ponto de vista técnico/negociado, porém poderia ser avaliada pelo Gestor como um atendimento "Insatisfatório". Diante disso solicitamos a revisão deste item com uma definição objetiva para avaliar o índice de Satisfação.

## RESPOSTA 21

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“As definições de medição dos Indicadores já encontram-se descritas no Termo de Referência.”**

## PERGUNTA 22

“Conforme item 1, do Anexo B, do Termo de Referência, no detalhamento da Descrição dos serviços de sustentação de soluções de software, cita: "Os serviços de sustentação e operação compreendem não apenas a modificação do código da aplicação, mas também o atendimento da manutenção, bem como atividades de operação das soluções de software até a entrega em produção. Também estão inclusas no serviço de sustentação e operação as atividades necessárias para manter a documentação da solução de software atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como manter a baseline dos sistemas atualizada." Diante disso,



solicitamos esclarecimentos quanto: a) No trecho "até a entrega em produção", será realizado apenas o acompanhamento do o atendimento por parte da Infraestrutura ou a equipe da contratada terá permissão de acesso para realizar as entregas em produção? b) Com relação ao trecho "também estão inclusas no serviço de sustentação e operação as atividades necessárias para manter a documentação da solução de software atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como manter a baseline dos sistemas atualizados". Diante disso solicitamos que o MEC informe em que circunstâncias, esse cenário seria possível, uma vez que as demandas de alteração de regras negociais só poderão ser realizadas através de uma solicitação de serviço (item 1 do contrato) c) Adicionalmente quanto a baseline do sistema, as manutenções de sustentação não impactariam na baseline do sistema, portanto, não seria petiiente essa atualização no atendimento de demanda de sustentação (item 2), mas apenas no item 1. d) Atualmente, o servtço de sustentação não prevê a atualização da documentação em função de ser inviável, pois não existe alteração de regra negocia!, pois as alterações são pontuais e o prazo de execução é incompatível em uma demanda de sustentação. Diante disso solicitamos que o MEC reveja esse texto."

#### **RESPOSTA 22**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **"A descrição das atividades está claramente descrita nos ANEXOS A e B do Termo de Referência."**

#### **PERGUNTA 23**

"Conforme item I, do Anexo B, do Termo de Referência, no detalhamento da Descrição dos serviços de sustentação de soluções de software, cita: "São considerados serviços de sustentação de soluções de software as atividades técnicas de operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes de produção do CONTRATANTE, cujo principal resultado é a correção de defeitos, manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho dessas soluções. Além desses, estão incluídas no escopo intervenções tempestivas ou pontuais de caráter perfectivo, corretivo, preventivo, atendimento ao usuário ou atividade operacional." Diante disso, solicitamos esclarecimentos quanto: a) Como fornecedores atuais, o contato com a área gestora é realizado pelos servidores do MEC e/ou Gerente de Relacionamento, não sendo realizado esse atendimento ao usuário. Como seria realizado esse atendimento ao usuário? Seria uma espécie de help desk para sup011e aos sistemas do MEC? b) O termo "atividade operacional" só é referenciado em um momento, portanto não fica claro o que seria essa atividade operacional."



### RESPOSTA 23

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“O atendimento ao usuário refere-se à prestação de esclarecimentos aos usuários dos sistemas. As atividades operacionais referem-se à atividades de suporte aos sistemas que estão sendo sustentados.”**

### PERGUNTA 24

“Como fornecedores atuais do contrato vigente, não identificamos cenários que poderiam ser enquadrados os itens Demandas "Judicial", "Financeiro", "Vala" e "Integração" atendidos atualmente, sendo eles: "Judicial" - Análise de demandas judiciais, respondendo aos questionamentos realizados pelos advogados, bem como, elaborar uma proposta de solução em decorrência de decisões judiciais, por meio de execuções diversas, atualizações de informações no Demandas Jurídicas do Fies, esclarecimentos técnicos em apoio às diversas necessidades que esse tipo de demanda requer. É recorrente a solicitação de priorização do atendimento em decorrência de multa ao órgão. "Financeiro" - Controle do módulo financeiro do SISFIES, por meio de manipulação de planilhas Excel, consultas à base de dados e documentos de análises, que controla a distribuição de títulos (pagamento) para as mantenedoras e acompanhamento do pagamento dos tributos e solicitação de recompra. São considerados, também, atendimentos para o fundo FGEDUC, controle de penhoras judiciais etc. "Vala" - Na troca de arquivos com os Agentes Financeiros alguns contratos são criticados não permitindo assim o processamento das inscrições, aditamentos, suspensões e encerramentos. "Integração" - É a troca de arquivos com os Agentes Financeiros (BB e Caixa) para processar as inscrições, aditamentos, encerramentos e suspensões. Diante disso, solicitamos que o MEC esclareça como estes serviços serão atendidos.”

### RESPOSTA 24

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Os serviços citados serão atendidos através do ITEM 2, com especificação descrita no ANEXO B do Termo de Referência.”**

### PERGUNTA 25

“Ainda com relação aos serviços de Sustentação é correto o entendimento que: a) A CONTRATADA receberá os sistemas com documentação completa? b) Os sistemas que não possuem documentação atualizada, a CONTRATADA será remunerada para elaborar tais artefatos.”



#### **RESPOSTA 25**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“A documentação dos sistemas existente será entregue no período de transição, a documentação técnica é inerente ao desenvolvimento e também está presente na relação de serviços que compõem a sustentação.”.**

#### **PERGUNTA 26**

“O Edital por vezes refere-se a usuários com a classificação de VIP, qual a relação dos usuários X sistemas que possuem tal classificação . Qual o histórico de atendimento para esse tipo de chamado? Como fornecedor atual , sabemos que o sistema de gestão de demandas atual não provê tal diferenciação , como se daria esse fluxo na prática”

#### **RESPOSTA 26**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Trata-se de um novo modelo de contratação, o sistema de gestão de demandas está sendo adequado ao novo modelo.”.**

#### **PERGUNTA 27**

“Considerando que a CONTRATADA pode prestar o serviço remotamente e em Unidade da Federação distinta da CONTRATANTE , bem como que a Lei Complementar nº 116/03, de 31 de Julho de 2003 em seu artigo 3º determina que o Imposto Sobre Serviços – ISS é devido no local do estabelecimento prestador , é correto o nosso entendimento que havendo a prestação do serviço e a emissão de Nota Fiscal por estabelecimento que não está localizado no Distrito Federal , não haverá a retenção do ISS por parte da CONTRATADA?”

#### **RESPOSTA 27**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Ao processo de faturamento e emissão de notas fiscais aplica-se a legislação tributária vigente, não há definição de especificidades para a contratação em questão. Dúvidas específicas devem ser direcionadas à área administrativa responsável.”**

#### **PERGUNTA 28**

“Tendo em vista que a CONTRATADA possui filiais em outras unidades da federação, caso ocorra a segregação da prestação do serviço por mais de um estabelecimento , a contratada poderá emitir notas fiscais distintas, ou seja, por estabelecimentos localizados em diferentes Municípios?”



Ministério da Educação  
Subsecretaria de Assuntos Administrativos  
Coordenação Geral de Compras e Contratos  
Coordenação de Compras

## **RESPOSTA 28**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 11/2019, transcrevemos resposta da área técnica: **“Ao processo de faturamento e emissão de notas fiscais aplica-se a legislação tributária vigente, não há definição de especificidades para a contratação em questão. Dúvidas específicas devem ser direcionadas à área administrativa responsável.”**

**RICARDO DOS SANTOS BARBOSA**

Pregoeiro