

**Pregão Eletrônico 05/2021**

**Esclarecimento 02**

(encaminhamento por e-mail no dia 04/03/2021)

**Mensagem do Licitante:**

"... conforme item 2.4, item 19 e seus subitens, vem por meio deste email pedir esclarecimentos relativos ao Edital em epígrafe e seus anexos. Os nossos questionamentos encontram-se listados na planilha Excel anexa...."

**Resposta:**

As respostas seguem anexas.

Michelly de Souza Ferraz  
Pregoeira

Dúvidas - Lote 1  
Enviado em 04 / 03 / 2021

Documento	Tópico	Questões	Resposta Finep
Edital_de_licitao	TRANSIÇÃO	Qual é a duração desejada da transição de entrada? A transição é parte da duração do contrato (ex. Transição = 3 meses, Suporte = 21 meses, Total = 24 meses) ou separada (ex. Duração da transição = 3 meses, Suporte = 24 meses, Total = 27 meses) ? Durante o período de Transição haverá cobrança de SLAs?	A transição é parte da duração do contrato e poderá durar até três meses, a critério do fornecedor. Neste período, a operação ainda será de responsabilidade do atual fornecedor, não havendo cobrança de nível de serviço para o licitante vencedor neste período.
Edital_de_licitao	Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados	Qual é a atual ferramenta de gestão de tíquetes (ITSM)?	A ferramenta atual utilizada pela Finep é o OTRS v.5.
Edital_de_licitao	Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados	Todos os chamados são registrados na ferramenta de gestão de tíquetes (ITSM)?	Sim, todos os chamados devem ser registrados e respondidos na ferramenta. Entretanto, todos os subitens possuem atividades específicas de gerenciamento ou governança que podem demandar registro adicional externo ao chamado, incluindo mas não se limitando a atualização de base de conhecimento, registros de perfis de acesso, base de dados de gestão de configuração (CMDB) e base de dados de gestão de mudança.
Edital_de_licitao	Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados	Todos os chamados são relativos ao(s) ambiente(s) Produtivo(s) ou podem ocorrer chamados referentes a problemas em outros ambientes?	Podem ocorrer chamados relativos a todos os ambientes que integram o ERP, conforme anexo A do Termo de Referência.
Edital_de_licitao	Janela de Suporte	A janela de suporte para os serviços A1 é a mesma que A2 e A3 (7h às 20h) ou há algum tipo de atividade (por exemplo lotes rodando fora do horário comercial que exigem monitoramento proativo) que implique em suporte 24x7?	A janela de atendimento de chamados para os serviços A1 e A2 informada no Termo de Referência. Entretanto, o subitem pressupõe realização de serviços contínuos na modalidade 24 x 7, conforme Termo de Referência, não tendo níveis de serviço previamente definidos para estes casos, visto que o objetivo é manter a solução em operação.
Edital_de_licitao	Janela de Suporte	O suporte 24x7 para chamados de prioridade CRITICA e ALTA é específico para alguma aplicação / modulo OU é independente da aplicação / Módulo?	O suporte é Independente da aplicação / módulo. De todo modo, sugerimos consultar os períodos críticos para os processos de negócio, apresentados no Anexo E do Termo de Referência.
Edital_de_licitao	Volumetria	Pedimos que a FINEP forneça um detalhamento de tickets por aplicativo ou pelo menos no nível Oracle PeopleSoft HCM, PeopSoft FSCM, Hyperion, Nexo CS e Thomson Reuters?	O fornecedor deve atender quaisquer demandas relacionadas a quaisquer dos módulos da solução integrada, independente dos tipos de tickets atuais. De todo modo, foram elaborados uma lista não exaustiva das principais solicitações ao atual fornecedor e um quantitativo estimado considerando os chamados encerrados nos últimos 12 meses. Entretanto, como há diferenças relevantes entre o edital do contrato vigente e o edital do presente pregão, tais números não devem ser considerados como referência absoluta para o atual pregão.
Edital_de_licitao	Volumetria	Os volumes médios mensais de incidentes incluem problemas de integração? Ou problemas relacionados à integração são tratados de maneira separada?	Sim, incluem problemas de integração.

Edital_de_licitao	Volumetria	Existe alguma volumetria específica para os serviços da linha A1? Poderiam compartilhar?	Não, o subitem não define quantidade mínima ou máxima de chamados. De todo modo, além do disposto na seção 6.3.1 do Termo de Referência, foi elaborado um quantitativo estimado considerando os chamados encerrados nos últimos 12 meses, mas como há diferenças relevantes entre o edital do contrato vigente e o edital do presente pregão, tais números não devem ser considerados como referência absoluta para o atual pregão.
Edital_de_licitao	Escopo	É possível compartilhar o mapeamento de integração de aplicativos?	Publicamente não, mas a informação pode ser apresentada em vistoria técnica.
Edital_de_licitao	Escopo	O escopo de integrações com outros sistemas fará parte do escopo do projeto de suporte? Qual(is) a(s) principal(is) ferramentas de integração em uso?	As integrações entre os módulos que compõem o ERP fazem parte integralmente do escopo. Sobre as integrações com outros sistemas não integrantes do ERP, fazem parte do escopo do suporte aquelas que disponibilizem serviços ou funcionalidades dentro da fronteira do ERP, além do processamento/ consumo das disponibilizadas fora da fronteira. (ex: disponibilização de webservices, DBlinks ou arquivos no ERP fazem parte do escopo; o consumo de webservices, DBlinks ou arquivos no ERP, independente de terem sido disponibilizados dentro ou fora do ERP, também faz parte do escopo; webservices, DBlinks ou disponibilização de arquivos que não integram o ERP não fazem parte do escopo). As integrações entre módulos utilizam as soluções nativas Oracle, além do ODI e SOA Suite. Entretanto, alguns módulos disponibilizam e consomem webservices REST e SOAP, além de integrações através do banco de dados Oracle e arquivos texto utilizando FTP.
Edital_de_licitao	Escopo	Qual o nível de customização (% aproximado) da solução implementada?	A implantação do ERP previa uma customização máxima de 20%, mas tal informação não foi atualizada. De todo modo, uma estimativa atualizada seria entre 20 e 40%.
Edital_de_licitao	SLA	Os SLAs compartilhados são os mesmos para qualquer dos ambientes (DEV, QAS, PRD)?	O nível de serviço definido nos subitens é por demanda. Se a demanda envolve atuação nos 3 ambientes (DEV, HML e PRD), não é um SLA para cada um deles e sim um SLA para atendimento da demanda ao longo das trilhas, respeitando sua severidade.
Edital_de_licitao	Volumetria	Da quantidade de tíquetes médio esperados pelo serviço A2, qual a distribuição percentual destes tíquetes pelos módulos da solução descritos na coluna B do Anexo A?	Foram elaborado um percentual estimado considerando os chamados encerrados nos últimos 12 meses. Entretanto, considerando que há diferenças relevantes entre o edital do contrato vigente e o edital do presente pregão, tais números constituem mera estimativa, não representando compromisso com sua manutenção ao longo da execução contratual.
Edital_de_licitao	Backlog	Há backlog de tíquetes atualmente e qual a quantidade?	Não existe backlog de tickets a serem demandados para o subitem A2, sendo demandados a medida que os incidentes ocorrem. Os chamados abertos no atual contrato serão resolvidos no atual contrato. Para o subitem A1, existe a possibilidade prevista no Termo de Referência para migração de servidores do parque no âmbito dos serviços contínuos, mas a iniciativa ainda está em planejamento.

Edital_de_licitao	Backlog	Há backlog de melhorias e qual o volume em termos de volume de USTs	A informação do backlog previsto consta no Anexo G do Termo de Referência, mas os itens e quantitativos ali indicados constituem mera estimativa, não representando compromisso de execução.
-------------------	---------	---	--

	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	Total Geral	% por solução nos últimos 12 meses
Demandas A1	10	16	33	4	8	1	3	3	10	7	7	12	114	100,00%
E-Social	1	2											3	2,63%
Infraestrutura/Ambiente	1	4	33	4	8	1	3	3	1	7	6	10	81	71,05%
MASTERSAF		2							2				4	3,51%
Peoplesoft - Admin	5	1							1				7	6,14%
Dúvidas A1	3	7							6		1	2	19	16,67%
Demandas A2	119	66	56	79	94	68	31	28	22	57	132	75	827	100,00%
DOC - ECM		1				1							2	0,24%
E-Social - Fin e RH	43	8	4	23	19	4	4	8	5	10	26	11	165	19,95%
MASTERSAF	5	2	4	9	5	3	9	7	4	4	6	3	61	7,38%
Nexo		5	1	1	3								10	1,21%
Orçamento - Hyperion					1	4							9	1,09%
Peoplesoft - Admin	3	1	2	2	1		1				5	1	16	1,93%
Peoplesoft Fin - AM	1			1	1	1		1			2	2	9	1,09%
Peoplesoft Fin - AP	1	4	4	1	4	1			1	1	5	1	23	2,78%
Peoplesoft Fin - EX	2	2		2	14	2	1				2		25	3,02%
Peoplesoft Fin- PO	5	3	5	3	8	3	3	2	2	12	18	4	68	8,22%
Peoplesoft Fin - TR	2			1	1	1	1			1	2		9	1,09%
Peoplesoft RH - Benefício	13	7	6	7	9	5		1	5	7	16	1	77	9,31%
Peoplesoft RH - AFT	3	3	5	2	3	5		1		1	2	7	32	3,87%
Peoplesoft RH - AD	1					17			1	10	6	3	38	4,59%
Peoplesoft RH - Folha	36	24	19	20	16	9	11	6	1	4	30	37	213	25,76%
Peoplesoft RH - Frequência	2	4	4	3	4	10	1		1	2	4	2	37	4,47%
Peoplesoft RH - GL	1	1	1	3	2			1	2	5	2	3	21	2,54%
Peoplesoft RH - RS					2								2	0,24%
Peoplesoft RH - Treinamento	1	1	1	1	1	2		1			2		10	1,21%
Total Geral	129	82	89	83	102	69	34	31	32	64	139	87	941	

Demandas A3	mai/2016 - mai/2017	mai/2017 - mai/2018	mai/2018 - mai/2019	mai/2019 - mai/2020	mai/2020 - mai/2021	Total Geral	% da frente sobre o total
ATI					1	1	0,53%
Financeiro		1	4	2	7	14	7,49%
Orçamento		2		1	1	4	2,14%
RH		23	25	84	9	141	75,40%
RH, Financeiro		5			3	8	4,28%
RH, Suprimentos					1	1	0,53%
Suprimentos	1	6	2	3	4	16	8,56%
Financeiro, Suprimentos			2			2	1,07%
Total Geral	1	37	33	90	26	187	100,00%

<b>Módulo</b>	<b>Demanda</b>
HCM (RH)	Correções em elementos de folha
HCM (RH)	Correções em eventos do e-social
HCM (RH)	Inclusões e exclusões de fichas de Avaliação de Desempenho
HCM (RH)	Erros na integração PS x Nexo para lançamento de afastamentos
HCM (RH)	Ajustes de dados para exibição no informe de rendimentos
HCM (RH)	Concessão de acessos a componentes e consultas
HCM (RH)	Erros em processos de empregados com mais de um empl_rcd (ponto, benefícios, folha)
HCM (RH)	Criação de consultas
HCM (RH)	Erros no processo de cálculo do retroativo
FSCM (FIN, Suprimentos, EX)	Falta de vinculação entre OC, contrato e requisição
FSCM (FIN, Suprimentos, EX)	Erro no centro de custo ao lançar diária / passagem
FSCM (FIN, Suprimentos, EX)	Erros na integração entre HCM e FSCM
FSCM (FIN, Suprimentos, EX)	Criação de consultas
Hyperion	Erro na integração entre Hyperion e People
Nexo	Reset de Senha
Nexo	Erros de lançamento absenteísmos
Nexo	Verificação da integração Nexo / People (absenteísmos)
Nexo	Gestão acessos de usuários ao Nexo PRD / HML e DEV
Nexo	Relatório PCMSO
Nexo	Relatório PPRA
Nexo	Relatório absenteísmos
Nexo	Gestão dos alertas de ASOS pendentes
Nexo	Verificação funcional de Patches e updates (demanda movida para o subitem A3)
Nexo	Integração People x Onesource
Infraestrutura A1	Indisponibilidade de ambientes ou aplicações
Infraestrutura A1	Erro nas integrações por indisponibilidade de BDs, ambientes ou aplicações
Infraestrutura A1	Esclarecimento de informações sobre gestão de configuração
Infraestrutura A2	Acesso de usuários a servidores (já incluído no âmbito do subitem A1 do novo contrato)
Infraestrutura A2	Acesso de usuarios a aplicaçoes (já incluído no âmbito do subitem A1 do novo contrato, cabendo ao A2 apenas a manutenção dos perfis de acesso)