

**Pregão Eletrônico 05/2021**

**Esclarecimento 04**

(encaminhamento por e-mail no dia 08/03/2021)

**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

Enviado em 08 / 03 / 2021

Documento	Tópico	Questões	Resposta Cliente
Edital_de_licitação	Volumetria	A franquia mensal de incidentes é de 43 tickets, o que representa um volume de 2% do volume máximo de chamados abertos. Qual é o racional da diferença de 43 tickets (mínimo) e 1934 (máximo)?	A franquia de 43 chamados está próxima a 70% da média dos chamados dos seis meses anteriores à finalização do planejamento da contratação. Entretanto, como podem ocorrer picos sazonais de consumo, foi considerado um quantitativo adicional para absorver possíveis aumentos.
Edital_de_licitação	Escopo	Quais camadas estão inclusas no escopo de suporte tecnológico e qual o nível de acesso? (Exemplo: Banco de Dados, Servidores e Aplicação)	Todas as camadas relacionadas a infraestrutura acima de Sistema Operacional, incluindo configurações básicas do SO (regionalização, formatos de data e hora, etc). Importante destacar que por conta das atividades de monitoramento, caso algum erro ocorra em camada inferior, cabe à contratada acionar as equipes de infraestrutura.
Edital_de_licitação	Escopo	A conexão será ao ambiente da Finep será realizada de que forma? VPN, VM? Se for VPN é exigido Site to Site ou a instituição permite conexão client to site?	A conexão será realizada através de VPN, utilizando equipamento Fortigate 800c, podendo ser SSL VPN ou VPN IPsec, de acordo com a uso e avaliação da equipe interna da Finep. A preferência para conexão de fornecedores à nossa rede é SSL VPN usando o cliente "Forticlient".
Edital_de_licitação	Escopo	Qual a capacidade esperada de atendimento de incidentes diário/mensal?	Não há como prever capacidade esperada mínima diária, mas já foi disponibilizado histórico detalhado de consumo de consumo (ver <b>Esclarecimento 03</b> ) e calendário de períodos críticos de negócio, que podem auxiliar a licitante na formulação de sua proposta de estrutura de atendimento. Para a Finep, a estrutura definida pelo fornecedor é uma liberalidade sua, desde que cumpridos os níveis de serviço esperados.
Edital_de_licitação	Escopo	O processo de gestão de crise é feito pelo provedor ou banco?	O processo é compartilhado entre todos os atores envolvidos (Contratada, equipe de suporte do ERP, equipe de infraestrutura da Finep, fornecedor responsável pela hospedagem e demais atores necessários em função da natureza do incidente). A liderança do processo é do ator responsável pela origem da crise (ex: incidente nas aplicações são lideradas pela contratada, incidentes de infraestrutura pelo fornecedor responsável pela infraestrutura).
Edital_de_licitação	Escopo	Como é o processo de versionamento atual e promoção de objetos? Quem fica a cargo de realizar para Produção?	O processo de versionamento atualmente fica a cargo do fornecedor, sem participação da Finep. A proposta no novo contrato é que seja uma atividade realizada pelo fornecedor, com acompanhamento da equipe de TI da Finep no âmbito das práticas de governança (Gestão de Configuração, Gestão de Mudança e Gestão de Conhecimento)

Edital_de_licitação	Escopo	Qual o tipo de metodologia é adotada para o escopo A3?	Atualmente encontra-se em revisão a metodologia de desenvolvimento de software da Finep, mas na operação interna a equipe tem utilizado o Kanban para controle de demandas. Entretanto, no desenvolvimento de manutenções evolutivas tem sido utilizada a metodologia Oracle (bastante próximo ao modelo waterfall). Entretanto, a equipe valoriza e tem buscado incorporar os valores e práticas de agilidade.
Edital_de_licitação	Escopo	Quem realiza o papel do L1? Ou seja, quem é responsável por realizar a triagem dos incidentes?	A Finep possui uma estrutura de atendimento com nível 1 para contato junto ao cliente, e; nível 2, para demandas relacionadas ao ERP, visando refinar e realizar validação prévia das demandas que necessitem de ação da contratada.
Edital_de_licitação	Escopo	Qual o fluxo do atendimento de incidente/Solicitação atual?	A equipe N1 recebe a demanda e registra um ticket, caso tenha sido demandado por outro canal que não a ferramenta de ITSM; atende caso tenha o procedimento em sua base de conhecimento e encaminha ao N2 caso não tenha o conhecimento ou a alçada para atendimento, através do desdobramento em novo ticket. Ao receber a demanda do N1, o N2 verifica se consegue atender a demanda a partir da base de conhecimento e, caso não consiga, complementa as informações necessárias e encaminha ao fornecedor - que atua como N3 - através do desdobramento em novo ticket. Em caso de esclarecimentos ou após a disponibilização da solução pelo N3, o N2 realiza uma validação básica e encaminha ao N1 para que o usuário esclareça ou valide a solução, retornando ao nível superior ao ter a resposta do nível inferior ou do solicitante. Uma vez atendida a demanda, os chamados específicos de cada nível de atendimento são encerrados, permitindo a apuração dos níveis de serviço.
Edital_de_licitação	SLA	A ferramenta de tickets ITSM permite pausa do relógio? Trabalha com o conceito de OLA? Ou seja, o tempo de cada fornecedor conta separadamente ou é um SLA geral?	Sim, a ferramenta permite suspensão da contagem em estados de chamado previamente configurados. A maneira como as filas de atendimento e serviços foram configurados permite apurar o SLA específico de atendimento de cada fila, desprezando estados aguardando próximo nível ou interações com o solicitante
Edital_de_licitação	Escopo	Quais são as maiores dores atualmente na operação?	Redução de problemas recorrentes para os quais ainda não se conseguiu dar solução definitiva e necessidade de evolução nas disciplinas de governança.
Edital_de_licitação	Escopo	Qual o objetivo esperado pelo cliente como a Wipro como provedor de serviço?	O objetivo esperado da Finep com a contratada é o atendimento da especificação contida no TR, com uma operação do ERP dentro dos padrões de qualidade esperados, garantindo a segurança e atendimento das necessidades de negócio.

Edital_de_licitação	Escopo	O suporte é realizado em ambiente produtivo e não produtivo para os serviços A1 e A2?	Sim, embora a tendência natural seja no atendimento de demandas, percorrendo as trilhas dos ambientes. Demandas específicas para ambientes não produtivos usualmente se resumem a refresh de ambiente ou testes prévios de funcionalidade para períodos críticos (ex: prévia de folha de pagamento).
Edital_de_licitação	Escopo	Qual a natureza dos serviços prestados em percentuais?	A Finep não dispõe da informação de forma estruturada. Entretanto, no <b>Esclarecimento 03</b> já foram disponibilizadas diversas informações detalhadas sobre quantidade de chamados por módulo e severidade
Edital_de_licitação	Janela de Suporte	Requer time fixo fora do horário comercial ou é possível considerar uma escala de plantão fora do horário com acionamento?	A estrutura da equipe de atendimento fica a critério da contratada, desde que sejam respeitados os níveis de serviço definidos.
Edital_de_licitação	Janela de Suporte	Os chamados atendidos em plantão (fora do horário comercial) terão um valor diferente das horas comerciais?	Não, todos os chamados possuem o mesmo valor.
Edital_de_licitação	Volumetria	Qual o volume de chamados abertos fora do horário comercial?	O contrato atual prevê níveis de serviço distintos da nova contratação, mas nos dados apresentados no <b>Esclarecimento 03</b> é possível verificar os quantitativos dos últimos 12 meses abertos com severidade crítica, que contam com atendimento 24 x 7.