

Pregão Eletrônico 07/2023

Esclarecimento 03

Questionamento

Pregão 07/2023 – Ferramenta ITSM

Vimos através do edital encaminhar os seguintes questionamentos a seguir:

(1) Conforme ID Cat 2, ID Req N1 (2), ID Req N2, Id Req N3, Categoria (CESSÃO DO DIREITO DE USO, SubCat (Condições de licenciamento), Descrição - Ao longo da execução contratual, os números informados para o licenciamento podem sofrer aumento ou redução da ordem de 10%, sem alteração no preço praticado. Entendemos que para garantir o preço praticado ao longo da execução contratual, será necessário aumentar em 10% a quantidade informada com relação ao licenciamento (usuários, operadores, administradores, aprovadores, auditores e itens de configuração/ativos de rede). Está correto o nosso entendimento?

(2) Conforme ID Cat 2 (5), ID Req N1 (3), ID Req N2 (2), Id Req N3 (4), Categoria (GESTÃO DE UNIDADES ORGANIZACIONAIS, GRUPOS E PERFIS), SubCat (Gestão de Perfis de Acesso - Administrador), Descrição - Consultam todos os logs de utilização e atividades executadas do sistema. Entendemos que a solução ofertada é SaaS e que alguns logs de utilização e de atividades executadas do sistema fazem parte da Plataforma e que não são necessários a consulta, pois são informações que cabem o fornecedor utilizar para manter a Plataforma disponível, conforme solicitado no item "3.4. Requisitos não funcionais/tecnológicos, disponibilidade, contar com disponibilidade mínima mensal de 99,75%...". Está correto o nosso entendimento?

(3) Conforme ID Cat 2 (10), ID Req N1 (36), ID Req N2 (), Id Req N3 (), Categoria (GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES), SubCat (Versionamento e Historico), Descrição - Os chamados já abertos devem permanecer com fluxo de operação válido quando de sua abertura. Entendemos que se existe a necessidade de alteração do fluxo de operação, é porque existe a possibilidade de corrigir um problema e/ou realizar uma melhoria no fluxo e por esse motivo não faz sentido manter os chamados abertos em um fluxo "problemático" e que, conseqüentemente, requer retrabalho(s) por parte do(s) analista(s) corrigir(irem) manualmente o fluxo. Está correto o nosso entendimento?

(4) Conforme ID Cat 2 (24), ID Req N1 (1), ID Req N2 (), Id Req N3 (), Categoria (LOGS, BACKUP E EXPORTAÇÃO DE DADOS), SubCat (Log), Descrição - Manter log de todas as operações realizadas no sistema, por, pelo menos, o período de execução do contrato. Entendemos que a solução ofertada é SaaS e que alguns logs de operações realizadas no sistema fazem parte da Plataforma e que não faz sentido serem entregues no final do contrato. Entretanto, os dados que estão na Plataforma SaaS serão entregues quando um contrato é cancelado. Entendemos que a entregada dos dados da Plataforma atendem o item em questão. Está correto o nosso entendimento?

Resposta

(1) Não. Dada a diversidade de formas de precificação das diferentes soluções / fabricantes e a possibilidade de variação do uso para maior ou menor ao longo da execução contratual, é esperado que o preço ofertado contemple o limite de variação estipulado sem alteração nos preços. Apenas alterações maiores que o percentual definido seriam objeto de alteração nos valores praticados.

(2) Conforme estabelecido no requisito, todos os logs de utilização e atividades executadas no sistema devem ser disponibilizados. Tais logs referem-se às atividades operacionais e de administração da

ferramenta (SaaS) disponíveis para a Finep, visando identificar os acessos e as operações realizadas, bem como quando e quem as realizou. A administração da plataforma e da infraestrutura utilizada compete ao fornecedor, de modo que logs de servidores de aplicação, sistemas operacionais ou equivalentes não necessitam ser disponibilizados.

(3) Não. Fluxos podem ser alterados ao longo da rotina operacional sem que exista um problema e podem estar a um acordo de serviço vigente quando da abertura do chamado, de modo que o fluxo vigente quando da abertura do chamado deve ser mantido, mesmo que seja criada uma nova versão de fluxo em paralelo ao atendimento do chamado - aplicável a chamados abertos após sua publicação.

(4) Tais logs referem-se às atividades operacionais e de administração da ferramenta (SaaS) disponíveis para a Finep, visando identificar os acessos e as operações realizadas, bem como quando e quem as realizou. A administração da plataforma e da infraestrutura utilizada compete ao fornecedor, de modo que logs de servidores de aplicação, sistemas operacionais ou equivalentes não necessitam ser disponibilizados.

Sônia de Bessa Alves
Pregoeira