



**EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA**  
Diretoria de Gestão  
Gerência de Licitações e Contratos  
Coordenação de Licitações

1120  
R

**Processo nº 50840.000289/2017-08**

**Interessado: GELTI - EPL**

**Referência: Contratação – Fábrica de Software e Escritório de Métrica.**

### **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 12**

1. Trata-se de pedido de esclarecimento do Pregão Eletrônico por SRP nº 02/2018, encaminhado tempestivamente e nos termos do item 103 do edital.
2. Segue teor dos questionamentos, bem como as respostas baseadas nas informações enviadas pela área técnica, esclarecemos ao licitante, conforme abaixo:

**QUESTIONAMENTO 1:** *“Em relação ao sistema de gerenciamento de serviços (Fábrica de Software) a ser fornecido, entendemos que, caso a Contratada julgue viável, esta poderá considerar ferramentas open-source e customiza-las a seu custo para atendimento aos requisitos definidos pela EPL desde que os prazos sejam cumpridos. Está correto o entendimento?”*

**RESPOSTA 01:** Não há restrição ao uso de ferramenta open source, entretanto chamamos atenção aos seguintes itens:

3.2.1.2 - A contratada deverá providenciar treinamento para os usuários da EPL, gestor e fiscais do contrato, no sistema de gerenciamento de serviços a ser fornecido por ela, sem custos adicionais para a EPL, a ser iniciado em até 35 (trinta e cinco) dias corridos, contados da data de aprovação e aceite da equipe técnica, como consta dos Requisitos Temporais.

Sistema

3.5.2.2 - alínea d) instalação e configuração do Sistema de Gerenciamento de Serviços nas dependências físicas e servidores da EPL com todas as funcionalidades e em todas as condições descritas neste Termo de Referência, ANEXO C, devidamente aprovado pela equipe de fiscalização; entrega do programa de treinamento respectivo; disponibilização das senhas de acesso do Sistema de Gerenciamento de Serviços à equipe de fiscalização; e dos canais de

atendimento para suporte do sistema de gerenciamento de serviços, em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de aprovação e aceite da equipe técnica da contratada;

**QUESTIONAMENTO 2:** “*Em relação ao item 3.13.4.4, considerando que são perfis que possuem considerável grau de complexidade e atuarão apenas quando (e se) demandados, questionamos:*”

**2.1.** *Existe uma distribuição média/histórica do volume de PFs relativos a estas solicitações sob demanda?”*

**2.2** *Existe um histórico de acionamento para cada um dos perfis indicados?*

**RESPOSTA 2.1:** Não.

**RESPOSTA 2.2:** Não.

**QUESTIONAMENTO 3:** “*Em relação ao item 3.13.4.5, entendemos que os profissionais da Tabela 4, quando contratados, atuarão apenas pontualmente na execução de OSs específicas, não sendo necessário que estes trabalhem em todas as outras demandas. Está correto o entendimento?”*”

**RESPOSTA 03:** Sim, conforme item 3.13.4.11 do Termo de Referência, caberá à contratada o dimensionamento quantitativo da equipe. Não é exigida a disponibilidade exclusiva dos profissionais à EPL. Contudo, o dimensionamento da contratada não poderá ser realizado de forma que permita a ocorrência de atraso ou retardamento de demanda da EPL, indisponibilidade de profissional para atendimento de demandas da EPL ou participação de levantamentos e reuniões, dentre outras ocorrências negativas para a contratação, que decorram do mal dimensionamento ou gerenciamento da equipe da contratada.

**QUESTIONAMENTO 4:** “*Em relação aos serviços de sustentação de sistemas, entendemos que não será necessário que as licitantes provisionem custos para execução de serviços fora do horário administrativo. Está correto o entendimento? Caso negativo, favor informar o histórico de acionamento nestas condições.*”

1121  
R

**RESPOSTA 04:** Cabe a licitante determinar o provisionamento ou não de recursos para atendimento de Ordens de Serviço fora do horário administrativo. Entretanto, ressaltamos que a mesma deverá levar em consideração as especificações do Termo de referência, especialmente as constantes dos itens: 3.14.4.18.8, 3.14.4.18.9 e seus subitens.

**QUESTIONAMENTO 5:** “Em relação ao ANEXO Q, mais especificamente quanto a “Produtividade”, questionamos: O valor de referência da EPL representa “10” ou “12”? Basta que o atestado conste a produtividade utilizada para ser válido para atendimento deste componente? Caso contrário, favor esclarecer.”

**RESPOSTA 05:** Para o ANEXO Q deverá ser considerado como produtividade o valor “10”. Para que o atestado seja considerado válido favor atentar ao Termo de Referência, especialmente ao item 14.2. Habilitação Técnica

Em, 17 de janeiro de 2018.

  
**ANTHONY CESAR DUARTE ROSIMO**  
Pregoeiro UASG: 395001  
Portaria n.º 149 de 24/10/2017

EM BRANCO