

ESCLARECIMENTO 01 (Lanlink Soluções e Comercialização em Informática S.A)

EDITAL CREDENCIAMENTO Nº 01/2017 PROVEDORES DE NUVEM

DOCUMENTO

Anexo ao email enviado pela Lanlink em 26/05/2017

RESPOSTAS ÀS SOLICITAÇÕES DE ESCLARECIMENTO:

Questão 1:

Em relação ao item “23. DO FOMENTO À INDÚSTRIA DE SERVIÇOS EM NUVEM E DATACENTER”, subitens “23.1.1” e “23.2.1”: “A proponente deverá se comprometer a investir em programas educacionais e de formação que incentivem a indústria de datacenters e/ou serviços em nuvem computacional, visando estabelecer um centro de excelência de formação de recursos humanos técnicos no Estado do Ceará na área de nuvem computacional;”

“A proponente deverá se comprometer a investir em programas de incentivo ao empreendedorismo;”

Entendemos que, para que não gere nenhum ônus ou configuração de despesa arcada pelas licitantes antes da assinatura do contrato, os itens “23.1.3” e “23.1.5”, assim como também os itens “23.2.3”, “23.2.5”, devem ser entregues pelas proponentes em momento posterior ao credenciamento, para a assinatura do contrato de fornecimentos dos serviços.

Ainda, entendemos que tais programas serão de responsabilidade do vendedor, sendo a credenciada representante deste vendedor responsável apenas por entregar tais planos neste mesmo momento supracitado.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de mais esclarecimentos.

Resposta:

Não está correto o entendimento. No momento do credenciamento a empresa deverá apresentar o plano de contribuição citado nos itens 23.1.3. e 23.2.3. Em relação ao segundo questionamento está correto.

Questão 2:

No item “3.4.2. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma”, é descrito em seu subitem:

“3.4.2.3. Caso haja documento redigido em idioma estrangeiro, o mesmo somente será considerado se acompanhado da versão em português, firmada por tradutor juramentado.”

Entendemos que a tradução mencionada acima, se aplica para os documentos de “3.1.1. Habilitação jurídica; “; “3.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista; “; e “3.1.4. Qualificação Econômico-Financeira; ”, não se aplicando tradução juramentada para aos documentos de “3.1.3. Qualificação Técnica; ”, pois como é de conhecimento geral da indústria de Tecnologia da Informação, os Provedores de Soluções em Nuvem Matriz/Vendors, de classe mundial, disponibilizam catálogos, certificados, laudos e normas técnicas auditadas por órgãos internacionais e demais documentos de cunho eminentemente técnicos, em sua maioria na língua inglesa. Entendemos ainda que se apresentarmos documentação na língua inglesa para o item “3.1.3. Qualificação Técnica; ” atendemos a este requisito. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de mais esclarecimentos.

Resposta:

Não está correto o entendimento. O item 3.4.2.3. não informa exceção. Termos técnicos em inglês serão compreensíveis, mas não o documento por completo.

Questão 3:

Em “12. DA HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E DA CONTRATAÇÃO”, é descrito conforme abaixo:

“12.8. O prazo de validade do credenciamento será de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data estabelecida para o início de sua vigência.” (Grifo nosso)

Contudo, em “17. DA VIGÊNCIA DO CREDENCIAMENTO”, é descrito conforme abaixo:

“17.1. O presente credenciamento terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da primeira publicação do resultado deste processo, podendo, a critério da ETICE e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais, mediante simples notificação às CREDENCIADAS” (Grifo nosso)

Entendemos que o “prazo de validade do credenciamento” diz respeito ao período em que as proponentes credenciadas estarão habilitadas a receber solicitações de cotações da Etice, enquanto a “vigência do credenciamento” diz respeito ao período que a Etice receberá pedidos de credenciamento. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

Questão 4:

O item f do A-I.6 na página 50 cita que a contratada deverá disponibilizar os serviços contratados (o que neste escopo se refere a link dedicado) em dois dias úteis. Este prazo é inviável para este tipo de serviço, uma vez que a credenciada dependerá de uma operadora de telecomunicações, do provedor de nuvem e da própria Etice para realizar essa integração. Sugerimos alteração deste prazo.

Resposta:

O entendimento é que após todos os recursos necessários estarem OK, inclusive o link, essa disponibilização dos serviços seja em até no máximo 02(dois) dias úteis. Contudo, a Etice poderá solicitar prazos específicos para a credenciada para cada recurso necessário, visando estreitar o acompanhamento e a cobrança dos prazos.

Questão 5:

Sobre o Item A.I.18. GESTÃO DAS ORDENS DE SERVIÇOS, página 66, para os vários itens que se referem a tempo de solução, conforme abaixo:

“Os chamados classificados com severidade 1 deverão ter início de atendimento, em no máximo 30 (trinta) minutos corridos após sua abertura. As soluções necessárias para atendimento do chamado serão aplicadas em até 4 (quatro) horas após o início do atendimento”

Entendemos que os chamados de software não possuem tempo de solução, sendo prática de mercado devido à natureza complexa do desenvolvimento de softwares e sistemas operacionais, o que se justifica por haver, em certos casos, a necessidade de envolvimento do fabricante para desenvolvimento de determinadas correções (fixes ou patches) para solucionar o problema, o que por vezes demanda tempo de solução indeterminado. Nesses casos, são adotadas soluções de contorno que possibilitem o funcionamento da solução. Entendemos que, quando identificados tais fatos de indisponibilidade de softwares de terceiros, esse tempo será classificado como Indisponibilidade Justificável. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento. Conforme o item A-I.18 subitem “bb) Nos casos excepcionais, em que a credenciada não consiga executar a ordem de serviço, conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação da própria ETICE ou por motivos de força maior, deverá

comunicar ao Fiscal ou Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impeçam sua execução, cabendo à ETICE avaliar a admissibilidade das justificativas.”

Questão 6:

Com relação à responsabilidade do sistema de gestão de chamados pedimos esclarecimentos, visto que temos duas informações no corpo do edital:

“A-I.18. Gestão das ordens de serviços:

k. O sistema de gestão de chamados será provido pela ETICE e estará disponível para consulta e atualização pela credenciada, respeitados os perfis e níveis de acesso definidos.”.

“A-I.19. INDICADORES E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

c) A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, por meio da ferramenta de Business Intelligence e/ou ainda pelo sistema de monitoramento de serviços e equipamentos de TI, todos pertencentes e disponibilizados pela credenciada.”.

O Sistema de Gestão de Chamados e o Sistema de Registro de Chamados são os mesmos? De quem, efetivamente, será a responsabilidade do fornecimento do Sistema de Gestão de Chamados?

Resposta:

Não são os mesmos. O Sistema de Gestão de Chamados será provido pela ETICE para controle dos chamados relativos aos nossos clientes que dizem respeito aos serviços contratados pela ETICE junto aos Vendors/Provedores. O Sistema de Registro de Chamados deve ser responsabilidade da contratada para seu controle próprio, a fim de organizar os níveis de serviços pactuados com a ETICE e dele serem extraídos os indicadores.

Questão 7:

Entendemos que a fórmula que consta no item A-I.19.z está incompleta, sendo correta a seguinte fórmula:

$$“VMP = VA - FADS - FARS - FARFADS - FARFARS”$$

Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento. Por alguma razão a fórmula ficou incompleta. Uma ERRATA será providenciada.

Questão 8:

O item 'k' na página 69 cita que:

“O ID será calculado individualmente para cada serviço crítico. O menor valor apurado dentre estes valores será utilizado como ID valor de referência a ser cobrada da credenciada, quando for o caso e para aplicação do Fator de Ajuste devido a Disponibilidade de Serviços (FADS).”

No caso de um mesmo credenciado fornecer vários serviços contratados por OS's diferentes, entendemos que, dentro dos serviços críticos constantes daquela OS será calculado o menor valor de ID, sendo esse utilizado para calcular os fatores de ajuste daquela OS. Caso contrário, entendemos que a aplicação do menor ID mesmo para as OS's que não tiveram seus serviços indisponíveis causará um forte desequilíbrio contratual.

Resposta:

Está correto o entendimento de que as OSs serão tratadas separadamente para cada serviço, não havendo o impacto de um descumprimento de SLA sobre outras OSs associadas a um mesmo Vendor/ Provedor.

Questão 9:

Pedimos esclarecimentos sobre os conceitos de monitoramento expostos no item A-I.7:

- Tempo de resposta por transação: O que seriam estas transações?
- Informações analíticas, sintéticas, gráficas e geográficas de gerenciamento dos serviços: Quais informações sobre o gerenciamento dos serviços serão solicitadas?
- Funcionalidades de habilitação, suspensão e cancelamento do serviço: Entendemos que se trata da inclusão ou exclusão de um item de monitoramento, está correto?
- Configuração de parâmetros do serviço, como horário de funcionamento, abrangência geográfica, valores permitidos, entre outros: Estas seriam configurações de threshold ou de manutenção? Pedimos esclarecer melhor este item.
- Funcionalidade de customização e comunicação com a ETICE, permitindo o envio de mensagens, elementos gráficos e visuais nas interfaces gráficas: Elementos gráficos seriam dashboards? Poderiam detalhar qual seria a comunicação com o cliente? Pedimos esclarecer melhor este item.

Resposta:

No subitem b) do item A-I.7 consta: "É facultado à ETICE demandar novos relatórios e funcionalidades, desde que não impliquem em mudança substancial de custo da oferta (grifo nosso), devendo comunicar a credenciada com, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis de antecedência da data desejada para a entrega do relatório/funcionalidade.". Verificar a parte grifada. Em relação as dúvidas sobre as transações, funcionalidades etc, vale o mesmo entendimento da resposta do item 10 a seguir.

Questão 10:

O item A-I.7.b na página 51 cita que:

“É facultado à ETICE demandar novos relatórios e funcionalidades, devendo comunicar a Credenciada com, no mínimo, 05 dias úteis de antecedência da data desejada para a entrega o relatório/funcionalidade.”

Ferramentas de monitoramento de serviços de nuvem fornecidas pelos seus respectivos vendedores são generalistas e possuem relatórios e funcionalidades limitadas. Pedimos esclarecimentos de quais os tipos de relatórios poderão ser solicitados, exemplificando se possível.

Resposta:

A credenciada terá 05 (cinco) dias úteis de antecedência para providenciar a demanda. A Etice acredita que os relatórios e funcionalidades que possam ser solicitados não deverão ser de grande complexidade, sendo atendidos na sua maioria pelas ferramentas existentes. Contudo, estas não atendendo de imediato, a Etice acredita que o prazo estabelecido seja suficiente para as providências.

Questão 11:

Com relação ao SLA descrito na página 7, entendemos que, para dimensionamento de serviços não automáticos, ser a volumetria requisito básico para sua composição (única maneira do provedor dimensionar corretamente os recursos necessários para atendimento do SLA, em determinados casos). Entendemos que nas OS's a volumetria será informada.

Resposta:

Entendimento correto.

Questão 12:

Considerando a possibilidade de prestação de serviços continuados por prazo superior a doze meses, qual será o índice de reajuste contratual a ser aplicado para esses casos?

Resposta:

O anexo XII do Edital estabelece apenas uma minuta do contrato. A Cláusula Quinta - Do Reajuste deverá ser revista no devido tempo pela Assessoria Jurídica da Etice, devendo as partes assinarem um contrato em Reais (R\$), estabelecendo um índice a ser praticado para o seu reajuste, seguindo a lei. A UST deverá ser utilizada como métrica para o esforço técnico do serviço a ser prestado pela contratada. Essa métrica deverá permear todo o processo até a seleção da credenciada para o atendimento a uma demanda específica. A princípio, não haverá a necessidade da ETICE de reajustar o valor da UST dentro de um prazo fixado, visto que esta métrica apenas referencia o esforço técnico do serviço a ser prestado, cabendo a cada credenciada trabalhar com a quantidade de USTs que julgar necessário para atender a determinada oportunidade lançada pela ETICE.

Questão 13:

Quanto às condições de pagamentos das OS, poderemos ter a situação de a ETICE já utilizar recursos de nuvem, mesmo que parcelas da OS ainda estejam em fase de implantação. Entendemos que tais recursos já consumidos serão mensalmente pagos pela Etice, independente da OS ter sido entregue em sua totalidade. Caso contrário, favor explicar melhor como funcionará a sistemática de pagamento.

Resposta:

Entendimento correto.

Questão 14:

Pedimos esclarecimentos de como serão calculados os redutores específicos de tarefas, conforme citado no cálculo do VA (Valor Ajustado), disponível no subitem bb do item A-I.19.

Resposta:

O termo "específico" refere-se ao atendimento e não ao termo "reductor". Dessa forma, os fatores de ajustes são os mesmos citados no item e) e detalhados nos itens seguintes.

Questão 15:

O item 2.1 na página 23 cita que:

“Poderão participar deste procedimento, as empresas especializadas interessadas cujo objeto social seja compatível com o objeto do presente credenciamento”

Entendemos que serão aceitos como objeto social compatível, além do descrito no objeto do credenciamento, os que incluam prestação de serviços técnicos em tecnologia da informação, incluindo monitoramento e segurança da informação, fornecimento de licenças de software e/ou equipamentos. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto. Contudo, vale ressaltar a continuação do texto do item 2.1 citado: “...que comprovem possuir os requisitos exigidos para a habilitação preliminar, e que atendam às demais exigências deste Edital de Credenciamento e seus Anexos.”

Questão 16:

Com relação aos itens 22.2.1 e 22.2.2 da página 40, respectivamente:

“A proponente deverá apresentar declaração, conforme Anexo XIII - Termo de Responsabilidade e Sigilo, de modo que o contratante disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem”

“A proponente deverá apresentar declaração, conforme Anexo XIII – Termo de Responsabilidade e Sigilo, de que conhece e respeitará a lei Brasileira nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em especial seu artigo 26º”

Ambos os itens solicitam declaração da Proponente. Entendemos que quando na condição de proponente e representante do provedor de soluções em nuvem (vendedor), apenas o broker, em conformidade com as demais exigências deste credenciamento, deverá apresentar declaração conforme Anexo XIII. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Os itens 22.2.3 e 22.2.4 devem responder esse questionamento.

Ricardson Rodrigues Sampaio
Gerente Datacenter da ETICE
Gerente do Projeto de Credenciamento de Provedores de Nuvem