

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 002/2020, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Respostas aos questionamentos e esclarecimentos Nº 2

15. SOBRE EVENTUAIS ALTERAÇÕES NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Observamos que poderão ocorrer eventuais alterações no catálogo de serviço que foi inicialmente elaborado pela ETICE conforme previsto no item abaixo:

a) "3.3. Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de serviços poderá sofrer revisões com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços."

Entendemos que as eventuais alterações no catálogo de serviços poderão ser realizadas em comum acordo entre a Pré-Qualificada e a ETICE. Está correto nosso entendimento?

Respostas: Entendimento correto.

16. SOBRE O CONSUMO DAS USTS

O "ANEXO A" da Chamada de Oportunidade 002/2020 possui os seguintes requisitos:

a) "1.2 Os serviços descritos nesta especificação técnica representam a execução de atividades que podem ser projetos pontuais de cronograma bem definidos relacionados ao uso de recursos em nuvem e/ou sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem."

b) "1.3 Tais serviços possuem atividades afins e os trabalhos serão associados a Perfis Técnicos, alocados de forma compartilhada e multidisciplinar de forma a permitir um melhor acompanhamento e controle da execução dos serviços."

c) " 1.4 Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas dos clientes finais. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda."

d) "4.2. A Etice poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços."

e) "4.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo serviços de natureza contínua, prestados sob demanda, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.

Questionamentos:

- Entendemos que os Serviços Técnicos para projetos (USTs) utilizados para "projetos com objetivos e prazos bem específicos" ou "projetos pontuais", poderão ser prestados por profissionais que possuam perfis mínimos descritos no "ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS" que poderão estar dependências da Pré-Qualificada, desde que não haja nenhum impacto negativo na implantação dos projetos ou que haja algum impeditivo técnico. Está correto nosso entendimento?
- Entendemos que os Serviços Técnicos para projetos (USTs) utilizados para execução de atividades de "sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem" poderão ser prestados por profissionais que possuam perfis mínimos descritos no "ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS" que poderão estar dependências da Pré-Qualificada, desde que não haja nenhum impacto negativo na prestação dos serviços ou que haja algum impeditivo técnico. Está correto nosso entendimento?
- Entendemos que os Serviços Técnicos para projetos (USTs) utilizados para execução de atividades de "execução de serviços continuados (processos)" poderão ser realizadas através de profissionais que possuam perfis mínimos descritos no "ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS" nas dependências da Pré-Qualificada, desde que não haja nenhum impacto negativo na prestação dos serviços ou que haja algum impeditivo técnico. Está correto nosso entendimento?
- Entendemos o "serviços continuados (processos)" mencionados no texto são os processos da ITIL como Gerenciamento Incidentes, Problemas, Mudanças, Níveis de Serviços, entre outros. Tais atividades poderão ser realizadas através de profissionais que possuam perfis mínimos descritos no "ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS" nas dependências da Pré-Qualificada, desde que não haja nenhum impacto negativo na prestação dos serviços ou que haja algum impeditivo técnico. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Todos os serviços podem ser providos por profissionais que possuam perfis mínimos descritos no "ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS" alocados nas dependências da Pré-Qualificada, desde que não haja nenhum impacto negativo na prestação dos serviços ou que haja algum impeditivo técnico.

- Entendemos que os "serviços continuados (processos)", "projetos com objetivos e prazos bem específicos", "projetos pontuais", "suporte técnico" atualmente não listados no catálogo de serviços serão dimensionados e pagos

através de Serviços Técnicos para projetos (USTs). Está correto nosso entendimento?

Resposta: Conforme o edital "Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de serviços poderá sofrer revisões com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços". Ou seja, atividades podem ser incluídas no catálogo de serviço para contemplar atividades que já não estejam presentes. Quanto a composição dos profissionais, qualquer atividade do catálogo de serviços pode usar uma composição diferente daquela usada para definir o fator médio padrão de 1,368. Conforme o edital "A CONTRATADA deverá propor uma fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE"

17. ESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM AMBIENTE DA ETICE

A Chamada de Oportunidade 002/2020 define a obrigação a ETICE quanto as condições para prestação dos serviços, podemos observar a seguir:

a) "8.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 8.666/1993 e a Lei Federal nº 13.303/2016"

Questionamentos:

- Entendemos que parte das atividades que serão realizadas nas dependências da ETICE, sendo assim, haverá disponibilização de ambiente preparado para a alocação dos profissionais incluindo os equipamentos e insumos necessários para a realização dos serviços. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Parte das atividades podem ser executadas nas dependências da Etice ou de seu cliente final que disponibilizará um ambiente apropriado.

- Entendemos que a ETICE irá disponibilizar as ferramentas e softwares para "*sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem*". Está correto nosso entendimento?
- Entendemos as ferramentas e softwares para "*sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem*" serão de responsabilidade da ETICE ou serão fornecidos através do Lote 1. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Entendimento parcialmente correto. Algumas ferramentas podem ser disponibilizadas pela ETICE mas outras não. Caso seja necessário uma nova atividade pode ser incluída no catálogo de serviços.

18. SOBRE A FERRAMENTA DE GESTÃO DE DEMANDAS

A Chamada de Oportunidade 002/2020 possuem o seguinte requisito:

- a) 5.2. *A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível*

Entendemos que a ferramenta de "Gestão de Demandas" é da própria da ETICE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Entendimento incorreto. Caso a CONTRATADA já tenha ferramenta de gestão de demandas e caso a ETICE aprove tal ferramenta essa ferramenta poderá ser usada. Caso isso não ocorra a CONTRATADA pode propor um outro método de acompanhamento.

19. SOBRE O PRAZO CONTRATUAL

Observamos que a Chamada de Oportunidade 002/2020 possui o seguinte texto:

- a) "3.2.13. *Para fins de elaboração de Propostas, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação nos termos da Lei 13.303/2016.*"

Entendemos que as prorrogações contratuais poderão ser realizadas por igual período (12 meses) podendo chegar até 60 meses. Está correto nosso entendimento?

Resposta: As prorrogações podem ser feitas conforme o que rege a Lei 13.303/2016.

20. SOBRE A RESPONSABILIDADE DA GESTÃO DOS DADOS E DA SEGURANÇA

Observamos entre os itens que compõem a Chamada 002/2020 possui itens de Segurança da Informação relacionados ao CSP (Lote 1) e as USTs (Lotes 2 ou 4), entendemos que a ETICE tem ciência do modelo de responsabilidade compartilhada do CSP quanto aos quesitos de segurança e conformidade. Está correto nosso entendimento?

Respostas: Entendimento correto.

Entendemos que a definição adequada das ferramentas, serviços e controles necessários aos dados, sistemas e serviços providos em nuvem pública serão de responsabilidades da ETICE e seus clientes finais pois os mesmos terão de demandar a(s) Pré-Qualificada(s) a implementação de controles, ferramentas, serviços, assessments, análise de riscos, configurações, ajustes e alterações, bloqueios e proteções necessários. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Entendimento parcialmente correto. A ETICE e seus clientes finais irão demandar a(s) Pré-Qualificada(s) a implementação de mecanismos de segurança. No entanto, por falta de conhecimento detalhado por parte da Etice e seus clientes finais, a(s) Pré-Qualificada(s) são responsáveis de notificar e receber a anuência da Etice caso uma atividade, implementação, sistema, função (ou falta dela) possam impactar de algum modo a segurança global de uma ou mais soluções.

21. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Acerca do horário de funcionamento para as atividades de manutenção corretiva e suporte técnico descritas no ANEXO D - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS observamos os seguintes trechos:

a) "2. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 17:00 horas."

b) "3.Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:"

c) "7 . A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:"

d) "10. Para chamados de alta severidade, abertos após as 18:00 horas ou aos finais de semana e feriados, a CONTRATADA deverá atendê-los (por meio de solução definitiva ou de contorno), respeitando os prazos constantes na tabela do item anterior."

Observamos que no catálogo de serviços ("ANEXO E") implementado inicialmente pela ETICE NÃO possui atividades previstas para "manutenção corretiva" ou "suporte técnico". Entendemos que a ETICE poderá esclarecer quais são perfis profissionais ("ANEXO C") que farão as atividades tais atividades. Está correto nosso entendimento?

Entendemos que a ETICE poderá listar quais são os perfis profissionais que farão as atividades manutenção corretiva, já que não há nenhuma das atividades relacionadas no catálogo de serviços. Está correto nosso entendimento?

Entendemos que a ETICE poderá listar quais são os perfis profissionais que poderão realizar atendimentos nos finais de semana e feriados, já que não há nenhuma das atividades relacionadas no catálogo de serviços. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Conforme já esclarecido o catálogo de serviços pode ser adicionado com atividades não previstas caso seja necessário.Quanto a composição dos profissionais, qualquer atividade do catálogo de serviços pode usar uma composição diferente daquela usada para definir o fator médio padrão de 1,368. Conforme o edital "A CONTRATADA deverá propor uma fator diferente do fator

médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE"

22. SOBRE OS ITENS DO ANEXO E - CATALOGO DE SERVIÇOS

Entendemos que o ANEXO E - CATALOGO DE SERVIÇOS foi elaborado inicialmente contemplando os serviços com o foco na migração dos clientes finais para nuvem e que posteriormente será alterado para sustentar e suporte das migrações que forem implementadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Entendimento parcialmente correto. O catálogo de serviço pode ser alterado para incluir qualquer atividade necessária não prevista.

23. OBRIGAÇÕES DAS PRÉ-QUALIFICADAS DOS LOTES 2,3 E 4

Entendemos os requisitos descritos nos anexos "ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS", "ANEXO E - CATALOGO DE SERVIÇOS", "ANEXO D - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS" são restritos aos fornecedores dos Lotes 2, 3 ou 4. Está correto o entendimento?

Respostas: Entendimento correto.

24. OBRIGAÇÕES DA PRÉ-QUALIFICADA RESPONSÁVEL PELO LOTE 1

Entendemos que a Pré-qualificada que fornecerá os serviços do Lote 1 (Provimento de recursos em nuvem) será responsável pelo contrato e pelo SLA dos atendimentos direcionados junto ao CSP escolhido. Está correto nosso entendimento?

Respostas: Entendimento correto.

Fortaleza, 02 de junho de 2020



Álvaro Claudio Maia

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de Oportunidades de
Serviços em Nuvem
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice