

Vitória, 22 de setembro de 2014.
Carta Circular/CPL/130/2014

ATENÇÃO EMPRESAS LICITANTES

Atendendo aos pedidos de esclarecimentos formulados para o edital de concorrência 033/2014,, cujo objeto é a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de suporte, manutenção corretiva e evolutiva em ERP SAP, transcrevemos abaixo as perguntas e respectivas respostas, que deverão ser observadas por essa empresa, na formulação de sua proposta:

PERGUNTA 01:

Qualificação item 5.2.1, capacitação e experiência do proponente, itens b.1 e b2 deve ser utilizado o anexo VIII – relação de modelos, em nosso entendimento apenas deverá ser preenchido o documento de modelo de currículo, correto nosso entendimento?

RESPOSTA 01

Não, conforme respondido anteriormente o anexo intitulado MODELO DE CURRÍCULO objetiva esclarecer o detalhamento mínimo necessário para cada currículo que será avaliado no processo desta Licitação, sem limitar os demais identificadores normais a qualquer currículo como o nome do profissional, a posição almejada, endereço, demais contatos e os números dos registros de cada profissional.

PERGUNTA 02:

O serviço a ser prestado será de suporte será de N2 (consultoria funcional) e N3 (melhorias evolutivas corretivas) mais projetos, correto nosso entendimento?

RESPOSTA 02:

Não, o Objeto da contratação é a Prestação de Serviços de Suporte, Manutenção Corretiva e Evolutiva em ERP SAP. Para atendimento de cada demanda repassada pela CESAN, serão consideradas as seguintes especialidades:

- a) Consultoria Funcional SAP;
- b) Desenvolvimento SAP;
- c) Suporte e Manutenção SAP;
- d) Gerenciamento de Projetos SAP.

PERGUNTA 03:

Na página 22 em qual dos itens devemos considerar o atendimento das atividades de gestão do ambiente e monitoramento dos serviços?

RESPOSTA 03

A gestão do ambiente e monitoramento dos Serviços SAP, realizados através do SAP Solution Manager, deverão ser considerados como Serviço de Suporte e Manutenção

SAP. No entanto, para a realização de qualquer serviço a Contratada terá que receber uma demanda da CESAN.

PERGUNTA 04:

Como serão pagos os atendimentos realizados pelo suporte?

RESPOSTA 04

Os serviços de suporte serão realizados por chamados repassados pela Contratante. Após atendidas todas as exigências do Edital e seus anexos, especialmente o que estabelecido item 5 das Especificações Técnicas, estes serviços serão pagos de acordo com o esforço apurado multiplicado pelo valor unitário de *Suporte e Manutenção SAP* proposto pela Contratada.

PERGUNTA 05:

Os profissionais que serão apresentados nos item 5.2.1, capacitação e experiência do proponente subitem b.1 e b2, entendemos que será apenas para avaliação da qualificação técnica da proponente, já que ficará a cargo da contratada gerir e contratar os recursos se necessário para formação da equipe técnica seguindo os requisitos estabelecidos neste edital, entendemos que podem ou não ser estes profissionais que pertenceram a equipe da CESAN, correto nosso entendimento?

RESPOSTA 05

Não, as letras b.1 e b.2 do subitem 5.2.1.2, página 16 do Edital, são parte do Fator de Avaliação das Propostas Técnica quanto a QUALIFICAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS. A futura Contratada deverá manter durante a execução do Contrato, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no Edital e de qualificação apresentadas durante a licitação, as eventuais substituições de membros das Equipes Técnicas deverão respeitar a legislação vigente e o que está previsto no Edital e seus anexos, especialmente o que está estabelecido nas Obrigações da Contratada (páginas 28, 29 e 30 da LCPS 33/2014).

PERGUNTA 06:

Enfatizamos a necessidade de realizar visita técnica, de modo a subsidiar uma melhor proposta técnica e comercial. Poderiam agendar esta visita?

RESPOSTA 06

Entendemos que as Especificações Técnicas são suficientes para as Licitantes apresentarem suas propostas. No entanto, atendendo a este pedido, estamos agendando a Visita Técnica para a próxima quinta-feira, quinta-feira, 25 de setembro de 2014, de 08:30-11:30 horas (horário de Brasília). Todos os representantes identificados pelas empresas interessadas deverão comparecer ao seguinte endereço:

Avenida Leitão da Silva, 1375, edifício Rui Barbosa, 3º pavimento, bairro Gurigica, Vitória – ES.



Pontos de referência: Próximo do Banco do Brasil, em frente a papelaria Castorino Santana.

PERGUNTA 07:

Todos os serviços mencionados no edital poderão ser realizados remotamente?

RESPOSTA 07

Não. A CESAN se reserva o direito de exigir a presença de técnicos da Contratada nas instalações da CESAN durante determinadas etapas, como no refinamento da demanda (Exemplo: Entrevistas com os usuários), no detalhamento da solução (Exemplo: Confeção do AS IS), na implantação (Exemplo: Treinamento dos Usuários), durante a execução dos serviços de Operação Assistida e para determinadas situações que podem ocorrer durante o Período de Garantia (Exemplo: até que cessem os problemas oriundos dos SERVIÇOS prestados - páginas 28 e 49 do Edital).

PERGUNTA 08:

Existe equipe responsável pela manutenção de infra-estrutura (hardware) atualmente?

RESPOSTA 08

Sim, conforme página 37 da Edital LCPS 33/2014, nossa equipe é composta por 3 Analistas Basis e a CESAN dispõe de uma unidade de Suporte e Infraestrutura.

PERGUNTA 09:

Quando mencionam apresentar propostas e diagnósticos, poderia esclarecer que tipo de proposta e diagnósticos teríamos que apresentar?

RESPOSTA 09

Diagnósticos diversos sobre o SAP CESAN, propostas técnicas e comerciais para manutenções diversas, propostas de Melhoria e Projetos SAP demandados pela CESAN.

PERGUNTA 10:

Existe algum área de capacity na CESAN?

RESPOSTA 10

Não, os dimensionamentos são realizados em parceria com o fornecedor.

PERGUNTA 11:

Na página 44, na realização de melhorias e projetos, menciona "instalar hardware/software e configurar ambientes sobre o qual funcionarão os serviços", entendemos que o serviços de hardware deverá ser realizado pela equipe de infra-estrutura da CESAN, correto nosso entendimento?

RESPOSTA 11

A unidade de Suporte e Infraestrutura da CESAN atuará apenas na instalação do Hardware e seus softwares básicos, cabendo a Contratada realizar os demais serviços em parceria com a CESAN e somente quando demandada por esta.



PERGUNTA 12:

No item 5 d, todos os serviços deverão ser realizados nas instalações da CESAN? Caso negativo, quais serviços poderão ser realizados remotamente?

RESPOSTA 12

Não, nem todos os serviços deverão ser realizados nas instalações da CESAN. Conforme especificado no Edital e em seus anexos, a CESAN se reserva o direito de exigir a presença de técnicos da Contratada nas instalações da CESAN e este item se refere a serviços muito específicos, que a CESAN poderá requerer uma forma presencial de atendimento, e a serviços relacionados a Manutenção do SAP CESAN como os exemplificados na resposta da Pergunta nº 1.

PERGUNTA 13:

No atendimento de Service Desk será realizado de incidente, orientações, dúvida, também deverá ser realizado o atendimento de melhoria? Até quantas horas?

RESPOSTA 13

O Service Desk não realizará o atendimento de demandas relacionadas a melhorias.

PERGUNTA 14:

Acima de quantas horas será utilizado o serviço de Desenvolvimento? Ou qualquer manutenção em código deverá ser tratado pela equipe de desenvolvimento?

RESPOSTA 14

A partir de 1 (uma) hora.

PERGUNTA 15:

Na página 38 menciona a quantidade atendida de chamados em 2013, podemos considerar a coluna Registrados como o total de chamados abertos em 2013?

RESPOSTA 15

Sim.

PERGUNTA 16:

Na página 38 menciona a quantidade atendida de chamados como "int" poderia esclarecer de qual módulo se refere estes chamados?

RESPOSTA 16

Estes chamados são internos, da nossa equipe funcional para a nossa equipe Basis.

PERGUNTA 17:

Qual a quantidade de chamados atendidos em 2013 dos módulos de IM, FM e TR-LP, PI e SAP PORTAL?

RESPOSTA 17

Para os módulos IM e FM foram 42, para o PI e SAP PORTAL foram 36, para TR-LP foram 22.

PERGUNTA 18:

Quais são os submódulos de HR e FI implementados?

RESPOSTA 18

Os submódulos de HR são: PA, PD, PY, PT, BN, OM, Treinamento, Avaliação de Desempenho e EH&S. Os submódulos de FI são: CO, IM, FM, TR, LP, TRM e AA.

PERGUNTA 19:

Sobre os projetos em andamento mencionados na página 40 como: E-SOCIAL, ICPC, PCR, etc. a contratada atual ficará responsável por finalizá-los? Caso não, como será esta transferência do entendimento do escopo, assim como valores contratados?

RESPOSTA 19

A contratada atual não ficará responsável por finalizar os projetos citados. A transferência do entendimento do escopo será realizada durante a Fase de Transição dos Serviços especificada nas páginas 47 e 48 do Edital, contando com a participação da CESAN e da atual Contratada. Os projetos serão paralisados em pontos pré-determinados onde o fornecedor atual não foi contratado e o novo fornecedor fará uma proposta contextualizada na nova Licitação (LCPS 33/2014), utilizando os preços unitários propostos para ele.

PERGUNTA 20:

Como serão classificadas as demandas como projeto? Podemos sugerir?

RESPOSTA 20

Este assunto será discutido e definido durante a Fase de Transição dos Serviços especificada nas páginas 47 e 48 da LCPS 33/2014, sempre respeitando as Obrigações estabelecidas na mesma.

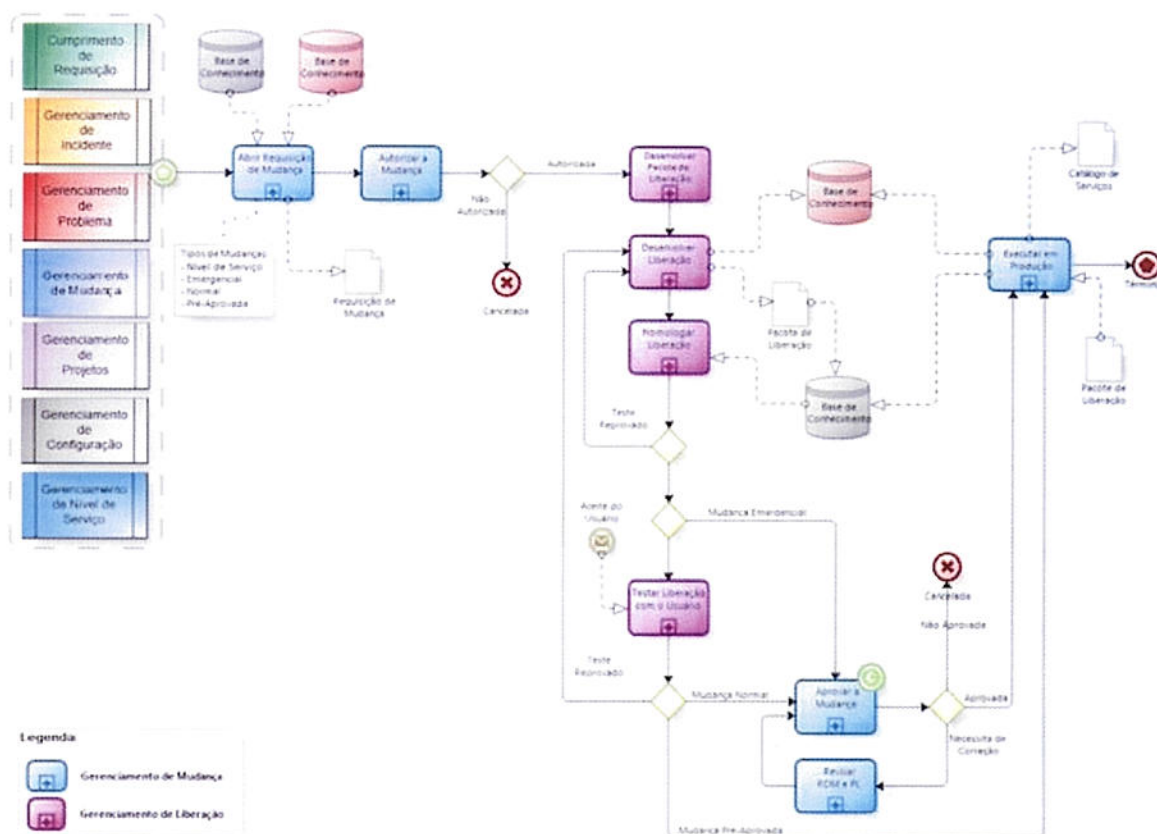
PERGUNTA 21:

Sobre o projeto e melhoria, como será o fluxo de atendimento?

RESPOSTA 21

Os projetos serão estruturados em cinco fases baseadas no ASAP, PMI e Métodos Ágeis como o SCRUM. Atualmente o fluxo para as melhorias e as entregas de projetos que modificam o ambiente SAP CESAN são controladas de acordo com os processos contidos no fluxo apresentado abaixo. No entanto, como os processos são dinâmicos, este assunto será novamente discutido e definido durante a Fase de Transição dos Serviços.

(Assinatura)



PERGUNTA 22:

O serviço de projeto poderá ser realizado de forma remota?

RESPOSTA 22

Não, a CESAN se reserva o direito de exigir a presença dos técnicos da Contratada nas instalações da CESAN durante determinadas etapas de cada projeto, conforme resposta apresentada para perguntas anteriores.

PERGUNTA 23:

O sistema possui integração com outros sistemas? Quais?

RESPOSTA 23

Sim, o SAP CESAN possui integração com o Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento - SICAT, GIS CORPORATIVO (ESRI), Sistema de Deslocamento de Veículos - SIGA, Portal de Fornecedores da CESAN, Cooperativa da CESAN - FAECES, ECONSIG, Intranet da CESAN, Portal de Transparência da CESAN, Sistema de Benefícios - SIGBEN, Portal Financeiro da CESAN, Sistema de Gestão de Telefonia - SGT, BI COGNOS e algumas com simples geração de arquivos.

Acus

PERGUNTA 24:

Qual o número de integração INBOUND e OUTBOUND?

RESPOSTA 24

São 22 integrações INBOUND e OUTBOUND.

PERGUNTA 25:

Existem processos em workflow? Quantos?

RESPOSTA 25

Sim, 6 processos.

PERGUNTA 26:

Quanto aos projetos e melhorias, o pagamento será realizado pelas horas executadas nos trabalhos? Quais serão as métricas utilizadas?

RESPOSTA 26

Como parte da execução dos projetos será realizada nas instalações da CESAN o pagamento será realizado pelo apontamento das horas efetivamente trabalhadas e pelo esforço dimensionado, discutido e acordado para cada produto entregue, balizados pela metodologia ASAP. Onde couber, para as Melhorias de determinadas etapas dos Projetos, deverão ser utilizadas as MÉTRICAS PARA DESENVOLVIMENTO especificadas no item 10 das Especificações Técnicas existentes no Edital.

PERGUNTA 27:

Em projetos e melhorias, quais tecnologias para desenvolvimento são utilizadas (linguagens de programação, exemplo: ABAP, JAVA WEBDYNPRO, etc)?

RESPOSTA 27

Atualmente a maioria dos desenvolvimentos utiliza o ABAP. No entanto, utilizamos Webdynpro e .NET para casos específicos. Nossa atual solução exige que os profissionais tenham experiência em SAP Netweaver PI, SAP Netweaver Enterprise Portal, ABAP, BO (Business Objects) e Workflow SAP.

PERGUNTA 28

Conforme observação do item B – QUALIFICAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS (pag. 17): "Para o(s) profissional(is) indicado (s) nas letras "B.1", "B2" e "B3", a pontuação só será válida se for apresentado Currículo e Termo de Compromisso de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS deste Edital, devidamente preenchidos e assinados pelo representante legal da licitante e pelo respectivo profissional".

Conforme o termo de compromisso no ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS: "Eu, (nome do profissional)....., portador da carteira de trabalho nº, declaro estar ciente e de acordo com a minha indicação pela empresa (razão social) para integrar a



equipe técnica que se responsabilizará pela execução dos trabalhos objeto da licitação em referência (serviços que será prestado).....".

Nossa dúvida: qual o procedimento que existirá, ao início do contrato, caso o referido profissional tenha que ser substituído por outro?

RESPOSTA 28

Conforme legislação vigente e os itens 11.3 e 11.4, página 28 da LCPS 33/2014, é obrigação da Contratada "Manter durante a execução do CONTRATO, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no Edital e de qualificação apresentadas durante a licitação" e "Empregar somente a mão-de-obra especializada, conforme especificada na proposta e com qualificação igual ou superior à exigida...". Também está estabelecido, no item 11.19, página 29 da LCPS 33/2014, que é obrigação da Contratada "Solicitar por escrito as mudanças que se fizerem necessárias à realização dos SERVIÇOS, acompanhada da devida justificativa e sujeita à aprovação da CESAN." Sendo assim, desde que devidamente justificada, cumprida as demais exigências estabelecidas na LCPS 33/2014 e aprovada pela CESAN, a substituição de profissionais especificados na Proposta Técnica poderá ocorrer durante a execução do CONTRATO.

Atenciosamente,


Ana Cristina Munhos de Souza
Presidente da CPL