

Vitória, 24 de setembro de 2014.
Carta Circular/CPL/140/2014

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:

Pergunta: - Sobre classificação de severidade e/ou criticidade dos chamados de incidentes, entendemos que só há duas classificações "Muito Alta" e "Alta, em nosso entendimento a severidade "Alta" tem o percentual de distribuição mês de 1% para a contratada, correto nosso entendimento? Quanto a severidade "Muito Alta" qual o percentual de distribuição?

RESPOSTA 01:

Não. Conforme Resposta 09 da Carta Circular/CPL/124/2014 de 17/09/2014 e descrito nas observações da página 52 da LCPS 33/2014, a CESAN terá direito de classificar algumas demandas como prioritárias, sendo que a Prioridade Alta poderá atingir até 9% (nove por cento) e a Prioridade Muito Alta até 1% (um por cento) do total de Solicitações de Serviços repassadas para a Contratada.

PERGUNTA 02:

A classificação de severidade e/ou criticidade dos chamados de demandas também abrange os serviços de desenvolvimento e consultoria funcional?

RESPOSTA 02:

Sim, demandas cuja solução venham a requerer os serviços de desenvolvimento e consultoria funcional poderão ser classificadas como prioritárias.

PERGUNTA 03:

Sobre classificação de severidade e/ou criticidade dos chamados de incidentes, entendemos que só há duas classificações "Muito Alta" e "Alta", só existem as duas classificações em incidentes e/ou demandas?

RESPOSTA 03:

Não. No mínimo 90% dos casos estarão com classificação normal, os demais poderão ser classificados como Prioridade Alta ou Muito Alta.

PERGUNTA 04:

Sobre atividades de Basis, sobre a atividade "Administrar acessos", poderia detalhar o que seria esta atividade?

RESPOSTA 04:

Dentre as principais ações relacionadas a "Administrar Acessos" que podem ser demandadas pela CESAN destacamos:

- Administração de usuários: criação, edição, bloqueio, desbloqueio, alteração de senha e alteração de validade;
- Administração de funções: criação, edição, atribuição de funções a usuários e edição de autorizações de funções;

PERGUNTA 05:

Em relação a Planilha de Preços, obtida pelo programa PEP, poderia informar porque aparecem 2 conjuntos com os mesmos 4 serviços?

RESPOSTA 05:

Trata-se apenas de uma divisão de recursos financeiros por exercício do contrato. No entanto, os valores que forem propostos em cada item da Planilha (código do serviço) do primeiro conjunto será replicado para o segundo conjunto.

Atenciosamente,


Ana Cristina Munhos de Souza
Presidente da CPL