

**De:** Ivete Lima [ivete.lima@pbti.com.br]  
**Enviado em:** sexta-feira, 2 de dezembro de 2016 18:28  
**Para:** NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações  
**Assunto:** Solicitação de esclarecimentos pregão SRP 80/2016

**Sinalizador de acompanhamento:** Acompanhar

**Status do sinalizador:** Sinalizada

**Categorias:** AGUARDANDO RESPOSTA DO SETOR REQUISITANTE

Prezados,

Solicitamos os seguintes esclarecimentos:

1. Referente ao requisito 1.1 do ANEXO\_X\_\_\_ESPECIFICACAO\_TECNICA\_V5 – Em tempo de projeto a instalação, configuração e disponibilidade dos ambientes desenvolvimento, homologação, produção e treinamento deverá ocorrer de forma paralela ou sequencial?
2. Referente ao requisito 3.7.1.1 ANEXO\_X\_\_\_ESPECIFICACAO\_TECNICA\_V5 – Entendemos que deverá ser disponibilizado um tutorial da solução em português à Contratante que será responsável por publicá-lo na sua intranet, está correto nosso entendimento?
3. Referente aos requisitos do ANEXO\_VII\_\_\_REQUISITOS\_DE\_INTEGRACAO\_e\_MIGRACAO\_V12 – Entendemos que o desenvolvimento destas integrações fazem parte do item 15 – Serviços de personalização contabilizados e pagos por ponto de função, está correto o nosso entendimento?
4. Referente ao requisito 10.1 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI – Entendemos que não faz parte do suporte garantir a alta disponibilidade que a solução. Em tempos de projeto é possível realizar a configuração da alta disponibilidade de acordo com os requisitos necessários pela solução. Caso haja algum incidente na alta disponibilidade, o suporte atuará para solucionar o mais rápido possível. Está correto nosso entendimento?
5. Referente ao requisito 10.3.1, 10.3.2, 10.3.3 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - Entendemos que o atual estado da técnica não permite o desenvolvimento de produtos de software totalmente isentos de erro. Portanto, a Contratada e os Fabricantes não garantem que a operação do software será ininterrupta ou livre de erro, nem que todos os defeitos poderão ser corrigidos com a aplicação de uma solução definitiva. Alguns problemas poderão requerer o desenvolvimento de novos códigos (patches e/ou fixes) pelo fabricante, podendo extrapolar os prazos nestes subitens. Está correto nosso entendimento?
6. Referente ao requisito 10.8.3 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI – Entendemos como Atualização Tecnológica, disponibilização de novas versões dos produtos fornecidos pela Contratada, está correto nosso entendimento?
7. Referente ao requisito 10.8.1 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI – Entendemos que a administração dos ambientes computacionais é de responsabilidade da Contratante,

cabendo à Contratada o apoio nas resoluções dos problemas relacionados a solução ofertada nestes ambientes, está correto nosso entendimento?

8. Referente aos requisitos Item 8- Cumprimento de Requisição do ANEXO\_I\_Requsitos\_Tecnicos\_Funcionais\_34 –
  - a. Quantas solicitações deverão ser contempladas neste projeto?
  
9. Referente aos requisitos Item 8 - Cumprimento Requisição do do ANEXO\_I\_Requsitos\_Tecnicos\_Funcionais\_34 –
  - a. Quais são e quantos são os serviços que deverão ser configurados na solução?
  - b. Quantos serviços deverão ter sua árvore de relacionamento configurados na solução?
  
10. Referente aos requisitos Item 10 - Base de Conhecimento do ANEXO\_I\_Requsitos\_Tecnicos\_Funcionais\_34 –
  - a. Haverá necessidade de importar artigos de conhecimento de bases externas? Se sim, quais os formatos disponíveis para importação?

Att,

**Ivete de Lima e Silva**



Gerente Comercial  
[Ivete.lima@pbt.com.br](mailto:Ivete.lima@pbt.com.br)  
+ 55 3140 4000 fax  
+ 55 9557-0105 móvel  
[www.pbt.com.br](http://www.pbt.com.br)

### Respostas aos questionamentos Edital 80/2016

Representante	Solução	Data\Hora do recebimento pela TI	Meio
PBTI Informática	BMC	05/12/2016 10:43hs	e-mail

Questionamento 1	Resposta
Referente ao requisito 1.1 do ANEXO_X__ESPECIFICACAO_TECNICA_V5 – Em tempo de projeto a instalação, configuração e disponibilidade dos ambientes desenvolvimento, homologação, produção e treinamento deverá ocorrer de forma paralela ou sequencial?	A instalação, configuração e disponibilidade dos ambientes dependerá da solução ofertada e será definida no Plano de Projeto na Etapa 1, podendo ser feito o uso de licenças temporárias de acordo com o item 13.2.1.2 do Anexo IV do Edital – Minuta do Contrato.
Questionamento 2	Resposta
Referente ao requisito 3.7.1.1 ANEXO_X__ESPECIFICACAO_TECNICA_V5 – Entendemos que deverá ser disponibilizado um tutorial da solução em português à Contratante que será responsável por publicá-lo na sua intranet, está correto nosso entendimento?	O entendimento está correto. Pode ser apresentado para transferência de conhecimento aos usuários finais, materiais para auto estudo disponibilizados na solução ofertada ou nos seguintes ambientes do contratante: portal intranet, portal internet ou plataforma Moodle.
Questionamento 3	Resposta
Referente aos requisitos do ANEXO_VII__REQUISITOS_DE_INTEGRACAO_e_MIGRACAO_V12 – Entendemos que o desenvolvimento destas integrações fazem parte do item 15 – Serviços de personalização contabilizados e pagos por ponto de função, está correto o nosso entendimento?	O entendimento não está correto. Os requisitos constantes do Anexo VII - Requisitos de Integração e Migração deverão ser atendidos dentro do escopo de cada etapa, conforme Plano do Projeto e Plano de Migração/Integração de Dados. O Anexo VIII – Serviço de Personalização objetiva agregar à solução contratada novas funcionalidades, assim entendidas aquelas não previstas nos requisitos do Termo de Referência, contabilizadas e pagas por

	ponto de função.
<b>Questionamento 4</b>	<b>Resposta</b>
Referente ao requisito 10.1 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI – Entendemos que não faz parte do suporte garantir a alta disponibilidade que a solução. Em tempos de projeto é possível realizar a configuração da alta disponibilidade de acordo com os requisitos necessários pela solução. Caso haja algum incidente na alta disponibilidade, o suporte atuará para solucionar o mais rápido possível. Está correto nosso entendimento?	O entendimento está correto. A contratada deverá configurar a alta disponibilidade da solução em tempo de projeto e prestar o suporte em caso de incidentes noticiados pelo contratante durante o período de garantia, conforme item 10 do Anexo IV do Edital – Minuta do Contrato.
<b>Questionamento 5</b>	<b>Resposta</b>
Referente ao requisito 10.3.1, 10.3.2, 10.3.3 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - Entendemos que o atual estado da técnica não permite o desenvolvimento de produtos de software totalmente isentos de erro. Portanto, a Contratada e os Fabricantes não garantem que a operação do software será ininterrupta ou livre de erro, nem que todos os defeitos poderão ser corrigidos com a aplicação de uma solução definitiva. Alguns problemas poderão requerer o desenvolvimento de novos códigos (patches e/ou fixes) pelo fabricante, podendo extrapolar os prazos nestes subitens. Está correto nosso entendimento?	O entendimento está parcialmente correto. Conforme item 10.4 do Anexo IV do Edital – Minuta do Contrato, antes de findar o prazo fixado para término do atendimento, a Contratada poderá formalizar pedido de prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pelo Contratante.
<b>Questionamento 6</b>	<b>Resposta</b>
Referente ao requisito 10.8.3 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI – Entendemos como Atualização Tecnológica, disponibilização de novas versões dos produtos fornecidos pela Contratada, está correto nosso entendimento?	O entendimento não está correto. A disponibilização de novas versões dos produtos fornecidos pela Contratada é prevista no item 10.8.2 do Anexo IV do Edital – Minuta do Contrato. O item 10.8.3 objetiva manter compatibilidade da solução contratada com a evolução da plataforma computacional do Contratante, adequando-a a novos hardwares e novas versões dos softwares em uso no Contratante, descritos no Anexo VI - Ambiente Tecnológico do TRF1.
<b>Questionamento 7</b>	<b>Resposta</b>
Referente ao requisito 10.8.1 do 201600080 - SRP - ME - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI – Entendemos que a administração dos ambientes computacionais é de responsabilidade da Contratante, cabendo à Contratada o apoio	O entendimento está correto.

nas resoluções dos problemas relacionados a solução ofertada nestes ambientes, está correto nosso entendimento?	
<b>Questionamento 8</b>	<b>Resposta</b>
Referente aos requisitos Item 8- Cumprimento de Requisição do ANEXO_I_Requisitos_Tecnicos_Funcionais_34 –  a. Quantas solicitações deverão ser contempladas neste projeto?	Em média, são registradas por mês 20.000 (vinte mil) solicitações de serviços de TI.
<b>Questionamento 9</b>	<b>Resposta</b>
Referente aos requisitos Item 8 - Cumprimento Requisição do do ANEXO_I_Requisitos_Tecnicos_Funcionais_34 –  a. Quais são e quantos são os serviços que deverão ser configurados na solução? b. Quantos serviços deverão ter sua árvore de relacionamento configurados na solução?	Segue em anexo o catálogo de serviço em confecção pelo contratante, que deverá servir de subsídio para a execução dos serviços contratados.
<b>Questionamento 10</b>	<b>Resposta</b>
Referente aos requisitos Item 10 - Base de Conhecimento do ANEXO_I_Requisitos_Tecnicos_Funcionais_34 –  a. Haverá necessidade de importar artigos de conhecimento de bases externas? Se sim, quais os formatos disponíveis para importação?	Não há requisitos no Edital prevendo a importação de artigos de conhecimento de bases externas.