

Pedido de Esclarecimento - PREGÃO ELETRÔNICO No 04/2019- SOFTPLAN

Data: 04/02/2019

I. COM RELAÇÃO AO PROJETO BÁSICO:

QUESTIONAMENTO 1:

No item 7.7 do Anexo I – Projeto Básico, que trata das obrigações da CONTRATADA, há a seguinte redação:

“7.7 Obrigações da CONTRATADA

a) Cumprir todas as cláusulas...

(...)

u) Fornecer o código fonte da solução, em caso de descontinuidade das atividades da empresa por falência, ou qualquer outro motivo”.

Considerando que a PMBH admite a possibilidade de as LICITANTES agregarem componentes de terceiros para estruturar a solução proposta, desde que declarem em suas propostas serem ou autorizadas ou sublicenciadas pelo fabricante a comercializar as licenças da solução ofertada, ou credenciadas pelo fabricante como agente integrador ou implementador capacitado a prover os Serviços objeto desta Licitação, conforme item 12.3.3.1 do edital, é correto nosso entendimento de que tal exigência não se aplica a componentes e tecnologias de terceiros utilizados no desenvolvimento e operação dos módulos da solução, tampouco se aplica se a LICITANTE ofertar um produto sublicenciado de outro fabricante?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 1

Em se tratando dos componentes de terceiros, integrantes da solução, deverão ser repassadas/transferidas as licenças de direitos de uso destes componentes, e suporte e manutenção, sendo que o suporte e manutenção serão objeto de renovações posteriores pela contratante.

O Edital não exige que a empresa seja necessariamente a detentora de toda a solução, basta ser autorizada e licenciada a comercializá-la. De acordo com o item 12.3.3.1, a contratada deverá comprovar que se enquadra, necessariamente, em uma das opções:

“a) É a Fabricante ou Detentora dos Direitos Autorais da Solução Ofertada; ou,

b) É Autorizada ou Sublicenciada pelo Fabricante a comercializar as Licenças da Solução Ofertada; ou,

c) É credenciada pelo Fabricante como Agente Integrador ou implementador capacitado a prover os Serviços objeto desta Licitação.”

O edital permite, ainda, a subcontratação de serviços considerados acessórios, a exemplo do serviço de hospedagem e treinamento. De acordo com o item 24.8 pág. 34 do edital:

“Será admitida a subcontratação de serviços acessórios, correlacionados a apoio à efetivação/consecução dos Serviços Técnicos que compõem os itens do Objeto e, também, para o item Treinamento.

A subcontratação **não poderá exceder a 20%** (vinte por cento) do valor global do contrato e deverá ser previamente autorizada pelo Contratante.

Não será permitida a subcontratação de empresa que esteja participando / tenha participado como Licitante.

A subcontratação, mesmo autorizada pelo Contratante, não exime a futura Contratada das obrigações decorrentes do Contrato, permanecendo a mesma como única responsável perante a Subcontratada e o Contratante.

A futura Contratada responderá por todos os atos da Subcontratada”

II. COM RELAÇÃO AOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS RELACIONADOS NO ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (PÁGS. 99 A 104 DO EDITAL):

QUESTIONAMENTO

2:

Em relação ao requisito não funcional “5”. A solução deverá possibilitar a rastreabilidade de requisitos de forma a possibilitar avaliar os impactos nas funcionalidades em caso de upgrade, atualizações e nos patches”, solicitamos um detalhamento maior do que se pretende com este requisito, com a descrição de um caso prático, para que seja possível entender a necessidade.

“5 A solução deverá possibilitar a rastreabilidade de requisitos, sempre que necessário, de forma a possibilitar avaliar os impactos nas funcionalidades, nos casos de atualizações da aplicação, tabelas, conteúdo de site e mudanças de estilo e patches de aplicativo ou sistema operacional.”

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 2:

Quando da liberação de um novo release ou versão da solução deverá ser entregue documentação informando o que mudou, como mudou, eventuais impactos na estrutura atual da solução e scripts que possibilitem a realização das compatibilizações necessárias.

QUESTIONAMENTO

3:

Em relação ao seguinte requisito não funcional: “15 - A solução deve possuir recursos para importar e exportar dados específicos para arquivos e tabelas nos formatos txt, csv, xml ou para outras tabelas de banco de dados”, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

QUESTIONAMENTO 3-A/1:

a) Que dados específicos devem ser importados para a solução? Em que momento eles serão disponibilizados para a CONTRATADA?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 3-A/1

O termo “dados específicos” se dá em função da especificidade do negócio, por exemplo a necessidade de importar ou exportar, em tempo real, um documento de identificação de um interessado, um comprovante de endereço, etc.

Deve permitir a exportação ou importação de documentos e/ou arquivos para instruir processos administrativos, ou documentos contidos em processos administrativos. Serão disponibilizados para a CONTRATADA, à medida em que a solução estiver em uso, quando das demandas originadas, em tempo de projeto, ou a partir da implantação. A importação de dados do legado não é escopo deste projeto.

QUESTIONAMENTO 3-A/2:

Em que momento eles serão disponibilizados para a CONTRATADA?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 3-A/2

Em se tratando de importação ou exportação em massa poderão ser executados mediante planejamento prévio, em tempo de projeto, mas este requisito é destinado a funcionalidades disponíveis para operadores e usuários internos/externos da solução, logicamente de acordo com as permissões de uso de cada usuário.

QUESTIONAMENTO 3-B:

b) É correto nosso entendimento de a CONTRATADA definirá o formato de como os dados a serem importados deverão ser extraídos, e que a PMBH fará a extração dos respectivos dados no formato definido pela CONTRATADA? Do contrário, solicitamos que a PMBH apresente detalhadamente o layout dos arquivos para importação, para que seja possível dimensionar o esforço necessária e para a preparação de propostas para o edital.

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 3-B

Não. O entendimento não está correto. Os possíveis formatos de extração de dados já foram definidos pela CONTRATANTE e estão explicitados no Edital, especialmente no requisito não funcional 15, página 78 .

QUESTIONAMENTO 3-C:

c) Que dados específicos deverão ser exportados da solução?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 3-C

Documentos digitais e digitalizados em volumes unitários e em grandes volumes.

QUESTIONAMENTO 3-D:

d) Qual a diferença deste requisito em relação ao de número 62?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 3-D

A diferença entre o requisito não funcional de número 15 o de número 62 é que o de número 62 trata de importações e exportações em massa, demandas de grandes volumes de documentos, por exemplo uma digitalização em massa de documentos.

QUESTIONAMENTO

4:

Em relação ao seguinte requisito não funcional “62 - A Solução deverá possuir mecanismos de importação e exportação de dados em massa, e estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados”, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

QUESTIONAMENTO 4-A:

a) Quais os volumes de dados / quantidade de registros estimados para a importação?

RESPOSTA- QUESTIONAMENTO 4-A:

Documentos digitalizados em volumes unitários e em grandes volumes.

Para elucidar quanto ao volume de dados, vale apresentar o contexto no qual se insere a solução: A solução visa atender à Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, uma organização de grande porte, cuja estrutura organizacional contempla todos os órgãos da administração direta e indireta, conforme estrutura organizacional vigente. Tais órgãos prestam os mais diversos serviços à população sob a competência da municipalidade. O anexo VII ilustra os serviços contemplados no atual sistema OPUS, responsável pela tramitação de processos na Prefeitura. Dado o exposto, considera-se que para atender ao que se pretende com a contratação, a solução deverá lidar com volumes compatíveis com o cenário acima descrito: grande quantidade de serviços, grande quantitativo de usuários externos (população de BH), cerca de 45.000 (quarenta e cinco mil) servidores, potenciais usuários internos da solução, grande volume de tramitação de processos e grande quantidade de documentos decorrentes.

Acresce-se se à descrição do cenário, que a estrutura organizacional da administração municipal está sujeita a transformações, com conseqüente necessidade de tramitação em massa de documentos, ou seja, importação e exportação de dados de uma unidade a outra, conforme a alteração promovida.

Esclarecemos, ainda, que o tratamento do legado, não é objeto do contrato.

QUESTIONAMENTO 4-B:

b) É correto nosso entendimento de a CONTRATADA definir o formato de como os dados a serem importados deverão ser extraídos, e que a PMBH fará a extração dos respectivos dados no formato definido pela CONTRATADA? Do contrário, solicitamos que a PMBH apresente detalhadamente o layout dos arquivos para importação, para que seja possível dimensionar o esforço necessária e para a preparação de propostas para o edital.

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 4-B

Não. O entendimento não está correto. Os possíveis formatos de extração de dados já foram definidos pela CONTRATANTE e estão explicitados no Edital, especialmente no requisito não funcional 15, página 78 .

QUESTIONAMENTO 4-C:

c) É correto nosso entendimento de que, se a solução exportar dados em formato txt, ou csv, ou xml, ou para uma tabela do banco de dados, o requisito de exportação de dados estará atendido?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 4-C

O entendimento não está correto. Para o pleno atendimento do requisito não funcional 62 da página 80 precisa ser atendido além do requisito 15 da página 78 citado acima, outros requisitos tais como o requisito não funcional 29 da página 78.

QUESTIONAMENTO 4-D:

d) É correto nosso entendimento de que a CONTRATADA deverá se preocupar apenas com a importação e que o saneamento dos dados é de responsabilidade exclusiva da PMBH?

Solicitamos também que sejam listados que dados devem ser importados e exportados para a solução, para que seja possível entender a abrangência do requisito e a estimativa de esforço para atendimento.

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 4-D

O saneamento de dados não faz parte da contratação e não está contemplado na responsabilidade da contratada.

Para elucidar quanto ao volume de dados, vale apresentar o contexto no qual se insere a solução: A solução visa atender à Prefeitura Municipal de Belo Horizonte com seus órgãos da administração direta e indireta, conforme estrutura organizacional vigente. Tais órgãos prestam os mais diversos serviços à população sob a competência da municipalidade. O anexo VII ilustra os temas contemplados no atual sistema OPUS, responsável pela tramitação de processos na Prefeitura. Dado o exposto, considera-se que para atender ao que se pretende com a contratação, a solução deverá lidar com volumes compatíveis com o cenário acima descrito: grande quantidade de serviços, grande quantitativo de usuários (população de BH), grande volume de tramitação de processos e grande quantidade de documentos decorrentes.

Acresce-se se à descrição do cenário, que a estrutura organizacional da administração municipal está sujeita a transformações, com conseqüente necessidade de tramitação em massa de documentos, ou seja, importação e exportação de dados de uma unidade a outra, conforme a alteração promovida.

Esclarecemos, ainda, que o tratamento do legado, não é objeto do contrato.

QUESTIONAMENTO

5:

Em relação ao seguinte requisito não funcional: “19 - O tempo de resposta padrão para as requisições da Solução não deve ultrapassar 6 (seis) segundos”, a garantia de atendimento a este requisito está diretamente relacionada a infraestrutura (conexão, rede de dados, servidores, etc.) para suportar a instalação e operação da solução fornecida, que por sua vez não fazem parte do objeto e deverão ser disponibilizados pela própria PMBH.

Diante do exposto, é correto nosso entendimento de que a infraestrutura a ser fornecida pela Prefeitura para suportar a operação da solução contratada obedecerá rigorosamente a especificação técnica fornecida pela CONTRATADA? Do contrário, pelo fato de que poderá ser impossível o atendimento a este requisito caso a infraestrutura que a PMBH disponibilizar esteja aquém da necessária para que seja garantido o tempo de resposta requerido, a CONTRATADA não sofrerá nenhum tipo de penalidade, visto que a infraestrutura não faz parte do escopo da entrega?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 5

O atendimento a este requisito será verificado ao longo do projeto, assim como será apurado o motivo pelo qual possa não ter sido atendido. Se apurado, com o aval da CONTRATANTE, que o referido motivo se relaciona à CONTRATADA, essa será penalizada. Caso contrário, em sendo motivo comprovadamente relacionado à CONTRATANTE, não haverá penalização.

QUESTIONAMENTO

6:

Em relação ao seguinte requisito não funcional “25 - Prover APIs e Webservices para atender aos requisitos”, questionamos:

a) Para que seja possível delimitar o escopo do requisito, solicitamos que sejam listadas e descritas, de maneira objetiva, quais APIs e webservices deverão fazer parte da entrega requerida.

b) Solicitamos também esclarecer a quais requisitos específicos da listagem apresentada no ANEXO II do edital as APIs e webservices referidos deverão atender, para que seja possível entender, minimamente, o escopo da entrega requerida

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 6

Em relação ao seguinte requisito não funcional “25 - Prover APIs e Webservices para atender aos requisitos”:

O item 6 do Edital prevê o detalhamento pertinente ao atendimento da solução no que diz respeito a API e webservice.

“6. INTERFACE COM OUTROS SISTEMAS

6.1. A PMBH possui em seu portfólio diversos sistemas especialistas em negócios que necessitarão integrar-se com a ferramenta a ser licenciada consumindo e/ou provendo informações. Assim, a solução ofertada deverá disponibilizar web services para consumo de serviços e de informações de suas bases pelos sistemas especialistas em negócios da PMBH, contemplando pelo menos atributos que se referem a abertura, ao acompanhamento, à tramitação, ao encerramento e referidas datas dos processos.

6.2. Os web services disponibilizados pela contratada deverão ser implementados utilizando-se protocolos REST ou SOAP.

6.3. Não será admitido acesso direto às bases de dados da PMBH.

6.4. Os webservices que disponibilizarão os serviços e as informações dos sistemas do CONTRATANTE para consumo pela solução ofertada pela CONTRATADA, serão de responsabilidade do próprio CONTRATANTE.

6.5. Os desenvolvimentos e/ou parametrizações das interfaces gráficas na solução ofertada serão feitos pela CONTRATADA, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;

6.6. Integrações não previstas em tempo de projeto poderão ser objeto de atendimento, mediante geração de demanda (ordem de serviço), sendo pagas após homologação, utilizando-se o banco de horas técnicas.”

Podemos citar, de forma explícita, os requisitos 175 e 64 como relativos a API's: “ 175. A Solução deve possuir uma API que possibilite à PMBH criar usuários na Solução, a partir de

sistemas externos, possibilitando assim a disponibilização de cadastros de cidadãos em outros sistemas (Por exemplo, URL pública no site da prefeitura); “64. As APIs disponibilizadas pela CONTRATADA para integração devem estar documentadas”

Acrescentamos que a PBH disponibilizou aos licitantes, conforme o item 14.1 da página 20 do Edital, visita técnica com o objetivo de apresentar o ambiente operacional, os principais sistemas que poderão ser integrados à solução contratada, bem como esclarecer dúvidas pertinentes. Nesse momento criou-se a oportunidade de que se obtivesse esclarecimentos detalhados quanto ao exposto. A Softplan não compareceu à mencionada visita técnica.

QUESTIONAMENTO 7:

Em relação ao seguinte requisito não funcional: “52 - Permitir conversão de arquivos baseados em imagem para formatos de saída textual”, não nos foi possível entender o que se pretende com ele. Trata-se da conversão de arquivos do processo em formato texto, por OCR? Em que situações será utilizado? Solicitamos a gentileza de descrever com mais detalhes o que se requer, com exemplos. Importante também que sejam definidos exatamente quais os formatos de saída exigidos.

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 7

Esta é uma funcionalidade comum em aplicações de OCR, que será de grande utilidade quando da pesquisa de um documento digital ou digitalizado armazenado como imagem para reuso deste documento mediante algumas modificações

Poderão ser extraídos documentos/textos formato PDF e imagens (JPG, BMP, TIFF, GIF) e convertidos em editável Word, Excel e Texto, formatos de saída.

O que se pretende com o requisito “*Permitir conversão de arquivos baseados em imagem para formatos de saída textual*” é justamente o que está escrito, ou seja, a partir de um arquivo de imagem, permitir a conversão para formatos de texto.

O requisito 33 “Permitir fazer OCR e indexação nos documentos. Permitir busca no conteúdo textual dos documentos natos digitais e capturados” complementa essa necessidade.

Será utilizado nas mais diversas situações, desde aplicações para atendimento às necessidades do arquivo público municipal. Considera-se que processos administrativos no âmbito da administração municipal podem contemplar documentos digitalizados os quais precisam ser consultados. Como exemplo desse tipo de documento, podemos citar documentos digitalizados dos tipos: comprovantes de endereço, carteiras de identificação e outros documentos externos utilizados na composição de uma solicitação de serviço público..

QUESTIONAMENTO

8:

Em relação ao requisito não funcional: “37. A Solução deve ser responsiva, adequando-se automaticamente quando do seu uso em PC, celular, tablet,etc.”, funcionalidades que requeiram interação gráfica, como por exemplo, o editor visual de fluxos, não faz sentido serem acessadas e operadas por dispositivos móveis. Até a própria usabilidade fica prejudicada. Diante do

exposto, é correto nosso entendimento de que somente para funcionalidades para usuários externos (cidadãos) será exigido tal responsividade? Do contrário, solicitamos que sejam numeradas um a um os requisitos específicos da listagem apresentada no ANEXO II que deverão ser responsivos, tal como requerido.

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 8

O entendimento está parcialmente correto pois, funcionalidades que requeiram interação gráfica, como por exemplo, o editor visual de fluxos não necessitam serem acessados através de interfaces responsivas, porém a condição de responsividade das interfaces será verificada desde o primeiro instante. Conforme explicitado no Edital, a Prefeitura de Belo Horizonte **não exigiu que a solução fosse responsiva, na íntegra, atendo-se a exigir a responsividade apenas para interfaces de interação com usuários finais: "Ser responsivo em todas as interfaces da solução que apresentam interação com usuários finais (internos e externos)..."**

Posto isso, vale ressaltar que há fundamento técnico para a exigência, uma vez que a responsividade nativa está atrelada à tecnologia utilizada. Em abrindo mão disso, a Prefeitura de Belo Horizonte corre o risco de que a implementação provoque profundas modificações no código-fonte e/ou pilha tecnológica da solução, acarretando problemas e não atingindo os resultados esperados.

A funcionalidade de responsividade, detalhada no item 62 do anexo II do Edital em comento, é requisito essencial para a ferramenta, de forma nativa. A implantação da solução busca ampliar a acessibilidade dos cidadãos às informações e serviços da Prefeitura de Belo Horizonte, disponibilizando o relacionamento via celulares e tablets. É sabido que mais de 80% da população possui smartphones. A ausência de responsividade pode limitar ou até impedir o alcance da finalidade desta contratação.

Dada a complexidade para customização de um sistema não responsivo para responsivo, foi definido que este requisito não poderia ser tratado ao longo do projeto.

Acrescente-se a isso o fato de, durante a fase de pesquisas, constatamos que diversas soluções do mercado possuem a responsividade nativa. Sendo assim, não cabe correr os riscos expostos.

III. COM RELAÇÃO AOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SLAS:

QUESTIONAMENTO 9:

Com relação aos níveis de serviço para o suporte técnico, há a seguinte previsão no edital (pág. 93):

“ 4.5 Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se ao CONTRATANTE o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima”;
O edital estabelece níveis de severidade para as situações possíveis quanto aos problemas técnicos que podem ocorrer. A mais grave e emergencial é a situação com nível de severidade ALTO, para a qual já está estabelecido um prazo para solução de contorno ou resolução do

problema, conforme pág. 92 do edital, a ser respeitado pela CONTRATADA sob pena de sofrer reduções nas respectivas faturas.

No entanto, o fato de a PMBH reservar-se ao “direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos (tabelas apresentadas nas páginas 92 e 93) para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos” abre o precedente para que o suporte técnico tenha que ser prestado pela CONTRATADA no regime 24x7, visto que deverá estar estruturada para receber, tratar e resolver chamados referentes a questões emergenciais de alto impacto a qualquer momento.

Diante do exposto, questionamos:

QUESTIONAMENTO 9-A:

a) É correto nosso entendimento de que as LICITANTES deverão precificar a prestação do suporte técnico requerido (item 4 da planilha de preços) na modalidade 24x7?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 9-A

Os itens 4.1, 4.3, 4.4 e 4.5 das páginas 92 e 93 do edital não deixam dúvida sobre a natureza do serviço a ser prestado.

“Será considerado “hora útil” o período das 7h às 19h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

Os chamados poderão ser registrados no sistema de atendimento, via web ou por telefone, em qualquer horário, mas, se registrado fora do período útil (das 7h às 19h), a contagem dos prazos iniciar-se-á as 7h do primeiro dia útil seguinte

Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se ao CONTRATANTE o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima”

Deste modo, está claro no edital que apenas para o nível de severidade alto *“Incidente com paralisação do software ou comprometimento de dados” e “Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos”*, processos ou ambiente e assim mesmo, em caráter excepcional, caberá abertura do chamado fora dos prazos previstos nos item 4.3 e 4.4 da página 93.

Justificamos que a solução a ser ofertada estará disponível à população, contemplando serviços cuja prestação não pode ser interrompido sob pena de grave prejuízo ao atendimento público, dentre os exemplos, hospitais municipais, segurança pública, defesa civil. Dessa forma, se há um mal funcionamento do sistema por problemas técnicos que afete tais serviços, poderá ser necessária a intervenção imediata do suporte técnico da solução por parte da contratada. A Administração precisa se resguardar.

QUESTIONAMENTO 9-B:

b) Qual o modelo de operação requerido pela PMBH para a resolutividade de questões emergenciais de alto impacto requeridas no mencionado item 4.5 da página 93 do edital? Quais seriam as situações de alta criticidade excepcionais e quais os respectivos prazos de atendimento deverão ser observados?

RESPOSTA - QUESTIONAMENTO 9-B

Quanto à resolutividade de questões emergenciais de alto impacto o importante é que sejam solucionadas nas condições e nos prazos descritos no Edital. O item 4.5 não deixa dúvida sobre a natureza do serviço a ser prestado e em qual situação específica esse item se aplica. O nível de impacto alto, a situações de alta criticidade e os prazos de resolutividade estão bem delimitados pelo item 4.1 das páginas 92 e 93, *“Incidente com paralisação do software ou comprometimento de dados”* e *“Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos”*.