

**CONSULTA PÚBLICA**

**ESCLARECIMENTOS III**

**PERGUNTA 26:**

O item 8.3.1 do Termo de Referência informa que “Em casos específicos, eventualmente poderá ocorrer a necessidade de realização de atendimento de Ordens de Serviço em horários extraordinários, finais de semana ou feriados.”. Sugerimos que seja informada no Termo de Referência a quantidade máxima de serviços desta natureza para que as licitantes possam precificar adequadamente os serviços.

Empresa : CTIS Tecnologia.

**RESPOSTA:**

Na visita técnica serão apresentadas todas as informações que o BNB detenha sobre os atendimentos.

**PERGUNTA 27:**

O item 9.7 do Termo de Referência informa que “Depois de concluído o período de Implantação mencionado no item 11 deste Anexo e durante toda a vigência do Contrato, a CONTRATADA obriga-se a disponibilizar, sem custo para o BNB, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: 9.7.1. telefone; 9.7.2. e-mail; 9.7.3. fax; 9.7.4. central de atendimento; 9.7.5. site internet.”. Sugerimos informar no Termo de Referências as características mínimas esperadas para a referida central de atendimento.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Não será exigida Central de atendimento.

**PERGUNTA 28:**

O item 21.2.2.1 do Termo de Referência, que trata da aplicação de multa, informa que “R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, pelo atraso injustificado na disponibilização das instalações/infraestrutura adequada para a prestação dos serviços contratados, ou na execução de qualquer atividade prevista neste contrato.”. Sugerimos avaliar essa penalidade no que diz respeito à aplicação de multa para execução de qualquer atividade prevista neste contrato, pois o item ficou muito genérico e, para as ordens de serviço, por exemplo, já há penalidade prevista, além disso, R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, de acordo com a atividade, pode ser um valor extremamente elevado.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

**PERGUNTA 29:**

O item 21.2.2.1 do Termo de Referência, que trata da aplicação de multa, informa que “1% (um por cento), por dia de atraso, pela reincidência das ocorrências mencionadas do subitem 21.2.2.1 a ser calculada sobre o valor mensal de faturamento global.”. Sugerimos avaliar essa penalidade no que diz respeito à aplicação de penalidade sobre o valor mensal de faturamento global. Em uma situação hipotética de problema em uma única ordem de serviço, a CONTRATADA pode vir a ser penalizada em um valor muito alto, se for considerado o valor da ordem de serviço e toda a produção do mês.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

**PERGUNTA 30:**

O item 2.6.1.3 do Modelo de Gestão de Serviços informa que “O tamanho da OS Padrão tomará como referência a contagem dos pontos de função em consonância com o guia de contagem de ponto de função do BNB, cujo resumo está explicitado no Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função. Este guia poderá ser alterado a qualquer tempo pelo BNB e a alteração terá aplicação imediata na utilização do Contrato, salvo o índice de produtividade que não poderá ser alterado.”. Sugerimos que a alteração no guia seja realizado mediante consenso entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, uma vez que elementos deste Guia estão diretamente relacionados com a precificação dos serviços, não podendo ser alterados de forma unilateral, sob o risco de gerarem desequilíbrio econômico-financeiro para o contrato.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Será revisto.

**PERGUNTA 31:**

O item 2.19.2 do Modelo de Gestão de Serviços, que trata dos horários de atendimento para efeito de contratação, informa que “2.19.2 Horário para tratamento de incidentes dar-se-á, principalmente, de segunda a sexta-feira 07h às 21horas, devendo, a EQUIPE DE INCIDENTES estar no BNB. 2.19.2.1 Incidentes ocorridos fora desse horário, principalmente os incidentes que impactam no processamento noturno, embora a CONTRATADA não tenha a obrigação de estar no BNB, deverão ser resolvidos de forma a atender os item 5 do Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço.”. Sugerimos que seja informado aos licitantes a expectativa de horas relacionadas com a equipe de incidentes para que os serviços possam ser adequadamente precificados.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

A equipe de incidentes deverá estar no BNB de 07h as 21horas de segunda a sexta-feira. Ocorrendo um incidente classificado como severidade média ou alta (incidentes com menor tempo para resolução), algum funcionário da Contratada deve dirigir-se ao BNB para providenciar atendimento de forma a atender o ANS.

Com relação à expectativa de horas relacionadas a incidentes, na visita técnica serão apresentadas todas as informações que o BNB detenha sobre estes atendimentos.

**PERGUNTA 32:**

O item 3.1.2.2 do Modelo de Gestão de Serviços informa que “Se transcorrido o prazo máximo para aceite do serviço, ocorrerá o aceite tácito e a CONTRATADA sofrerá as penalidades previstas no Anexo V -Acordo de Nível Mínimo de Serviços.”. Sugerimos que também seja previsto o aceite tácito dos serviços entregues no caso da CONTRATANTE não conseguir homologar/validar os produtos entregues dentro dos prazos acordados.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

**PERGUNTA 33:**

O item 3.1.6.2 do Modelo de Gestão de Serviços trata da contratação dos serviços por meio de OS Padrão para as fases de Iniciação, Elaboração, Construção e Transição, bem como das disciplinas do RUP-BNP. Informa que “A fase de INICIAÇÃO será contratada, separadamente, em OS Padrão específica para este fim, de forma a permitir o estabelecimento da Contagem Estimativa do serviço (Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função). 3.1.6.2.1. O tamanho da fase de INICIAÇÃO do serviço em uma OS Padrão é estimado em 6 (seis) Pontos de Função (PF). 3.1.6.2.2. Este valor foi estabelecido com base em elementos históricos do BNB. Este será o valor cadastrado na ferramenta de controle por ocasião da abertura da mencionada OS Padrão. 3.1.6.2.3. O real tamanho da fase de INICIAÇÃO do serviço será estabelecido após a conclusão da fase de INICIAÇÃO, obedecendo ao estipulado nos Anexos IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software e XVII - Distribuição de esforço na contratação, referente à distribuição (percentuais) de esforços para documentação de sistemas.”. Sugerimos que fique explícito que após a contagem detalhada/final o esforço/remuneração da fase de iniciação seja revista, considerando o valor final de pontos de função apurado e não somente o verificado após a fase de iniciação.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Como relatou em seu questionamento “O real tamanho da fase de INICIAÇÃO do serviço será estabelecido após a conclusão da fase de INICIAÇÃO...”. A remuneração/esforço estão diretamente associados ao tamanho real da fase de iniciação. De qualquer forma, vamos deixar mais claro.

**PERGUNTA 34:**

O item 3.1.8 do Modelo de Gestão de Serviços informa que “Poderá ser reavaliado o tamanho, prazos e valores dos serviços solicitados sempre que, de comum acordo, o BNB e a CONTRATADA julgarem relevante a recontagem do tamanho do serviço (Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função), para revisão dos prazos e da remuneração da OS Padrão.”. Sugerimos que a contagem detalhada/final seja sempre realizada, independentemente de acordo para realização de nova contagem, para garantir que os serviços serão remunerados pelo valor final da contagem de pontos de função.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

**PERGUNTA 35:**

O item 3.1.8.2 do Modelo de Gestão de Serviços informa que “Após a recontagem, caso o tamanho do serviço apresente divergência daquele previsto pela estimativa acordada inicialmente, o prazo e o custo dos serviços deverão ser ajustados.”. Sugerimos que seja acrescentado que divergência no tamanho do serviço também gera impacto nos SLAs já aplicados ou a serem aplicados.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Entendimento correto. Vamos deixar mais claro.

**PERGUNTA 36:**

O item 3.3.2.2 Modelo de Gestão de Serviços informa que “O BNB deverá proceder à avaliação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS com um mínimo de 30 dias.”. Entendemos que esse prazo está muito longo, especialmente se for considerado que alguns produtos/etapas somente podem ser continuados após a aprovação pelo CONTRATANTE, o que pode gerar ociosidade para a equipe da CONTRATADA, atrasos nos projetos e sérios problemas de fluxo de caixa. Sugerimos que o prazo seja reduzido para 25%, com o mínimo de 10 dias úteis e com a previsão de homologação tácita no caso de não avaliação dos produtos.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

O prazo para avaliação é o prazo máximo que o BNB deve levar para avaliar as entregas, em outras palavras, dependendo da situação a avaliação deve ocorrer em um tempo menor. É oportuno salientar que o prazo para o BNB avaliar as entregas foi estimado com base no histórico do BNB e com o propósito de proporcionar a Contratada uma previsão no fluxo financeiro com maior assertividade.

**PERGUNTA 37:**

O item 4.1.2.1.1 informa que “O BNB, a qualquer momento, poderá alterar a volumetria da linha de negócio, conforme especificado no item 4.6 desta documentação, sendo, portanto, alterada a sua base de faturamento”. Sugerimos que a regra de alteração seja definida com maior clareza, por estar diretamente relacionada com o faturamento. Da mesma forma, sugere-se incluir a possibilidade de revisão da volumetria a partir de solicitação da CONTRATADA, quando comprovadamente for demonstrado algum problema/dificuldade em executar os serviços dentro da volumetria apresentada.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

A regra de alteração da volumetria está detalhada no item 4.6 do anexo II podendo, inclusive, a Contratada solicitar a alteração da volumetria, ver item 4.6.5 do mesmo anexo.

**PERGUNTA 38:**

O item 2.7 do Acordo de Nível Mínimo de Serviços informa que “O valor total das penalidades aplicadas a uma mesma Ordem de Serviço estará limitado ao valor total da Ordem de Serviço.”. Sugerimos avaliar esse limite, reduzindo-o para no máximo 20% do valor total da Ordem de Serviço.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Legalmente não podemos apenar mais que o valor da Ordem de Serviço.

**PERGUNTA 39:**

O item 1.4 do Acordo de Nível Mínimo de Serviços trata do indicador de “Cumprimento dos prazos de início de atendimento de incidente (PIAI).” E informa que 100% das demandas, independentemente de sua criticidade, devem ter o seu atendimento iniciado de forma imediata e estabelece penalidades por hora. Entendemos que esse SLA está muito rigoroso e de difícil exeqüibilidade, especialmente para as demandas de baixa criticidade. Sugerimos que seja definida uma faixa de tolerância por criticidade.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Não encontramos nos anexos onde informamos “...que 100% das demandas, independentemente de sua criticidade, devem ter o seu atendimento iniciado de forma imediata”. Em todas as Ordem de serviços estimamos um prazo para o início do atendimento.

**PERGUNTA 40:**

O item 1.5.4 (subitem 1.2) do Acordo de Nível Mínimo de Serviços apresenta erro na penalidade a ser aplicada.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Não encontramos o erro. A penalidade do incidente é a mesma para a severidade alta e média porém o tempo de atendimento é diferente. A diferença entre elas é que a severidade alta o incidente está afetando o processamento noturno, já a severidade média está impactando a produção de sistema crítico para o BNB. Em ambas as situações a multa deve ser a mesma, porém o tempo de resolução do incidente que está impactando o processamento noturno deve ser bem menor.

A tabela adiante mostra o prazo para atendimento.

Impacto do incidente	Nível de severidade	Prazo máximo para início (horas)	Prazo máximo para resolução (horas)
Incidente afeta processamento noturno	1 – Alta	1	2
Produção parada de sistema crítico	2 – Média	1	5
Demais situações	3 - Baixa	4	48

**PERGUNTA 41:**

Sugerimos que seja acrescentado no Guia de Contagem de Ponto de Função uma tabela de itens não mensuráveis para contemplar serviços/atividades não previstas neste guia.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

**PERGUNTA 42:**

Sugerimos que mesmo para os serviços executados nas dependências da CONTRATADA os softwares necessários para o desenvolvimento sejam fornecidos pela CONTRATANTE.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

**PERGUNTA 43:**

O item 3.3.4 do Anexo XIII, que trata da implantação, informa que “não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase”. Sugerimos que seja estudada uma forma de remunerar esse serviço e que sejam detalhadas as atividades a serem executadas para que as licitantes possam precificar adequadamente os serviços.

Empresa : CTIS Tecnologia

**RESPOSTA:**

Iremos avaliar.

Fortaleza, 19 de setembro de 2013.

Superintendência de Tecnologia da Informação  
Ambiente de Governança de TI  
José ANDRADE Costa  
Superintendente