

São Paulo, 14 de julho de 2021.

CONCORRÊNCIA Nº 13223/2021

ABERTURA: DIA 21 DE JULHO DE 2021 – ÀS 11h00

OBJETO: "FORNECIMENTO DE ECOSSISTEMA TECNOLÓGICO PARA OPERAÇÃO DAS SOLUÇÕES EDUCACIONAIS DA REDE EAD SENAC".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS I

Encaminhamos abaixo os questionamentos e respostas a todos os participantes:

1) Qual a data que o SENAC anunciará o fornecedor escolhido?

RESPOSTA: A data de anúncio do vencedor dependerá do processo da licitação e da quantidade de licitantes participantes. O prazo para as análises e avaliações das equipes técnicas dependerá da quantidade de propostas.

2) Qual a data para o começo de implementação que o SENAC tem projetada?

RESPOSTA: Conforme resposta anterior, não temos definição de data exata.

3) Qual a data para o fim da implementação e Go Live da plataforma para os usuários finais (estudantes-professores)?

RESPOSTA: Conforme descrito no edital, no "Anexo B – Do Escopo dos Serviços" da Minuta Contratual, item 1.2.1, o inicial previsto para implantação é de quatro meses contados da data de assinatura do Contrato.

4) A assinatura do representante legal que não exija ser autenticada pode ser digital?

Sobre a assinatura do Certificado de Experiência: nossos clientes assinam o nosso certificado de experiência digitalmente e principalmente neste momento de pandemia não gostaríamos de causar nenhum inconveniente, expor e/ou comprometer a integridade física de nossos clientes os fazendo ir até o Correio postar um documento sendo que nos dias de hoje dispomos de toda a tecnologia para viabilizarmos isso de forma online. Gostaríamos de solicitar que aceitem assinaturas digitais e digitalizadas nos certificados de experiência.

RESPOSTA: Não temos restrições quanto ao uso de assinaturas digitais.

5) O Anexo VIII deve ser enviado tanto no Envelope II quanto no Envelope III? A página 11 do Edital diz que o Anexo VIII deve ser enviado no envelope II e a Carta de Apresentação da Proposta Comercial (Anexo IV que faz parte do Envelope III) pede para que o Anexo VIII seja entregue junto. Devemos, portanto, enviar o Anexo VIII impresso nos dois envelopes (II e III)?

RESPOSTA: Os Anexos VII e VIII devem ser enviados apenas no Envelope II. Favor não esquecer a versão digital.

6) "Passarão à fase de abertura das Propostas Comerciais somente as Licitantes cujas Propostas Técnicas atenderem a todos os requisitos e funcionalidades descritos no Anexo VII, VIII e XI." -Lendo o Edital entendemos que o SENAC fará a pontuação de cada licitante independente se cumpre todos os requisitos ou não, de forma que os que cumprem menos pontuarem menos. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Existem regras desclassificadoras como, por exemplo, as descritas no Anexo X, página 124, que geram dependência na continuidade da análise e respectiva pontuação das propostas técnicas.

7) Anexo J e Anexo K estão em branco, deveria ter conteúdo?

RESPOSTA: As Propostas Técnicas e Comerciais também fazem parte da Minuta Contratual.

8) Quantos e quais serão os relatórios necessários por cada unidade do SENAC?

RESPOSTA: A quantidade de relatórios pode variar de acordo com as tecnologias utilizadas pelas licitantes. No entanto, devem ser fornecidos, pelo menos, os relatórios descritos nos:

- "Anexo – Sistema de Contabilização de Licenças", página 111
- "Anexo XIII – Minuta Contratual" item "11. Painéis e Relatórios", página 161.

9) Existe a possibilidade de ser utilizada alguma ferramenta de BI para a visualização de dados ou será necessário montar essas estruturas de relatórios em uma interface específica e possível de ser visualizada dentro do sistema (aplicação LTI)?

RESPOSTA: Como cada Departamento Regional utiliza soluções próprias de BI e nem todas as equipes possuem acesso, considerar estruturas independentes

10) Ainda sobre os relatórios, caso não seja desejado o uso de ferramenta de BI: Qual a forma de visualização?

RESPOSTA: A forma de visualização depende da solução que a licitante disponibilizar, mas precisa estar disponível e compatível para visualização nos navegadores descritos, com a possibilidade exportação, conforme descrito no edital, nos mesmos itens apontados anteriormente.

11) Como pretendem compartilhar esses relatórios? (Controle de permissão)

RESPOSTA: Preferencialmente, os relatórios devem ter controle de permissão conforme o perfil de segurança e acesso dos ambientes. Também é necessário o disparo por e-mails imediatos ou programados.

12) Os relatórios poderão ser baixados em algum formato (quais?)

RESPOSTA: Sim, conforme descrito no "Anexo XIII – Minuta Contratual", "11. Painéis e Relatórios", item 11.2, página 161, Microsoft Office DOC e XLS e Adobe PDF.

13) Quais são os sistemas e serem integrados ao LMS de cada unidade do SENAC? Poderiam nos enviar a API de cada sistema para estimarmos o esforço de desenvolvimento?

RESPOSTA: Cada Departamento Regional possui um sistema acadêmico distinto. Atualmente são gerados arquivos de carga para usuários, cursos/ambientes, matrículas e hierarquias. É preciso um mapeamento mais detalhado das tecnologias das licitantes em relação aos modelos de negócios de cada segmento educacional para definirmos conjuntamente com as equipes técnicas se devemos ter o uso exclusivo de API, de arquivos de carga ou uma combinação dos dois.

14) Existirá uma API "centralizadora" para padronizar as informações desses sistemas?

RESPOSTA: Dependerá da vencedora da licitação, pois cada uma tem possibilidades distintas. Por exemplo, se as instâncias serão unificadas ou não.

15) Se sim, como se dará a participação do Senac nesta construção?

RESPOSTA: Vide resposta anterior.

16) Quais recursos serão integrados?

RESPOSTA: Todas as informações necessárias para cadastramento e identificação dos usuários, cursos/ambientes, matrículas e qualquer outra dimensão necessária para o funcionamento adequado.

17) Quem será responsável pelo provisionamento do ambiente para o produto?

RESPOSTA: Ficará sob responsabilidade do Senac.

18) Caso a infraestrutura seja fornecida pelo cliente, existe alguma documentação e padrões que devem ser seguidos?

RESPOSTA: Existe, mas dependerá da vencedora da licitação, pois cada uma tem possibilidades distintas.

19) Quando se fala em "personalização das soluções" significa que além das integrações e painéis/relatórios listados, existirá customizações diferenciadas para cada Departamento Regional?

RESPOSTA: As personalizações das soluções dependerão das funcionalidades de cada licitante. Adequação de identidade visual, traduções personalizadas ou adaptações necessárias para o atendimento de cada Departamento Regional.

20) Quantos Departamentos Regionais são?

RESPOSTA: Informação está descrita no próprio edital, item "2. Definições e Conceitos", página 03.

21) Há necessidade de configuração via interface que permitirá a inclusão de novos Departamentos?

RESPOSTA: A inclusão de novos Departamentos Regionais dependerá das configurações de segurança, privacidade e possibilidades de restringir acessos indevidos. Possivelmente, para maior controle, a opção de criação de uma instância adicional pode ser a melhor opção.

22) Podemos nos reunir com a equipe técnica do SENAC para entendermos melhor as necessidades de integração com sistemas legados?

RESPOSTA: Não. Todas as informações necessárias para a participação e elaboração de proposta estão disponíveis no edital. Caso tenha alguma dúvida, será necessário a formulação da questão por e-mail dentro do prazo previsto em edital. O Senac responderá seus questionamentos por meio de Carta de Esclarecimento que será divulgada a todos os participantes.

23) Podemos nos reunir com a equipe de licitação do SENAC para entendermos como devem ser apresentados os preços e para sanar as nossas dúvidas? Entendemos que em uma reunião seria mais esclarecedor.

RESPOSTA: Não. Todas as informações necessárias para a participação e elaboração de proposta estão disponíveis no edital. Caso tenha alguma dúvida, será necessário a formulação da questão por e-mail dentro do prazo previsto em edital. O Senac responderá seus questionamentos por meio de Carta de Esclarecimento que será divulgada a todos os participantes.

24) Sobre o Anexo IX No item 6 "Faixas de FTE / Licenças" Devemos descrever o valor unitário/anual para cada faixa ou o valor total pelos 5 anos de serviço?

RESPOSTA: Todas as faixas deverão ser precificadas com valor unitário mensal do primeiro ano de contrato. Após primeiro ano, as licenças terão correção prevista na "Minuta Contratual", cláusula 10, página 139.

25) Sobre o Anexo IX No item 6 "Faixas de FTE / Licenças" Quais serviços serão considerados nesse valor?

RESPOSTA: Favor verificar descritivo do "Anexo IX – Detalhamento Da Proposta Comercial", item "2. Sobre as Licenças", página 116.

26) Sobre o Anexo IX No item 6 "Faixas de FTE / Licenças" Os volumes ali apresentados são de usuários concurrentes na plataforma ou usuários distintos acumulados num período de 12 meses?

RESPOSTA: As faixas deverão ser precificadas considerando valores mensais.

27) Qual é concurrencia mensal atual de usuarios no LMS atual?

RESPOSTA: Favor verificar descritivo do "Anexo IX – Detalhamento Da Proposta Comercial", item "1. Sobre o uso da solução atual", página 116.

28) Qual é o volume de usuarios distintos acumulados num ano que usam o LMS?

RESPOSTA: Segundo relatório do Google Analytics, do período de 01/01/2020 até 31/12/2020 foram contabilizados 1.539.317 usuários únicos.

29) É possível agregar comentários aclaratorios no Anexo IX?

RESPOSTA: Não, o documento deve seguir o modelo apresentado em edital.

30) O Edital indica a necessidade de suporte/integração para SCORM, TINCAN e xAPIv. O suporte ao SCORM é obrigatório? Na avaliação da equipe técnica do SENAC, o suporte/integração de LTI - Learning Tools Interoperability, é uma alternativa?

RESPOSTA: O suporte ao padrão SCORM é obrigatório. A compatibilidade via LTI também é obrigatória e não substitui o suporte ao SCORM.

31) Qual é o sistema de gestão (ERP) do SENAC - uma vez que a integração de cadastros e matrículas de (alunos x professores x turmas x disciplinas por Unidade Educacional e Regional) são informações fornecidas pelo ERP ao LMS. O ERP tem API? Se sim, podem disponibilizar a documentação?

RESPOSTA: Para integração dos dados mencionados, não são necessárias informações sobre soluções de ERP dos Departamentos Regionais Sede. As integrações dependem exclusivamente de informações dos sistemas acadêmicos, que devem ser compatíveis tanto a arquivos de carga como por microsserviços utilizando APIs.

32) Qual é o prazo para fazer o setup da apresentação após a licitação (21/07), entendendo que após esta data a POC deverá permanecer disponível por 90 dias úteis? Se houver necessidade, há possibilidade de solicitação de aumento deste prazo?

RESPOSTA: Os ambientes e respectivas credenciais de acesso para a apresentação precisam estar disponíveis no dia 21/07. Não há possibilidade de aumento de prazo. O agendamento das apresentações será feito posteriormente, dependendo do número de licitantes.

33) No Anexo VII Detalhamento da Proposta Técnica, os itens 2 a, b, c, d, e, podem ser atendidos por uma solução em nuvem gerenciada pela tecnologia Google Workspace for Education?

RESPOSTA: Não é possível análise prévia das propostas técnicas. As licitantes devem ler o edital e verificar se as respectivas soluções e infraestrutura atendem aos pré-requisitos e funcionalidades solicitadas.

34) Alunos, professores e coordenadores do SENAC possuem contas Google Workspace for Education institucionais?

RESPOSTA: Não possuem.

35) Se não possuírem, o SENAC aceita a implantação das contas institucionais para alunos, professores e coordenadores?

RESPOSTA: É possível a inclusão de serviços e funcionalidades adicionais, mas não pode ser obrigatória para a operação das soluções.

36) Para fins de habilitação técnica das empresas para a participação nesta concorrência foi previsto como requisito técnico a apresentação de:

"1 (uma) Carta de Referência (Atestado de Capacidade Técnica), fornecida por cliente, pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para possível contato, atestando que a Licitante executa ou já executou o objeto serviço provimento de sistemas de gestão de ambientes virtuais de aprendizagem com no mínimo, 65.000 (sessenta e cinco mil) alunos e 10.000 (dez mil) ambientes/cursos. O documento deverá ser entregue em papel timbrado do cliente, original ou cópia autenticada, assinada por um representante da empresa e acompanhar os contatos do signatário para eventuais averiguações".

Desta forma esclarecemos que a nossa empresa apresenta sua oferta deste serviço ao mercado através de seus parceiros tecnológicos os quais, utilizando como base a plataforma do Google For Educations, dispõe de um repertório com históricos de atendimentos capazes de comprovar sua experiência regressa e, com isso, sua qualificação técnica para prestação dos serviços de interesse do grupo SENAC.

Posto isso questionamos:

Será permitido que o serviço seja prestado pela empresa através de um de seus parceiros (subcontratado) mantendo-se, é claro, a mesma como única e direta

responsável legal pelos serviços perante ao SENAC;

RESPOSTA: O edital não prevê a possibilidade de subcontratação do objeto principal licitado. Ainda que fosse possível, somente caberia sobre parte específica do objeto.

37) Será permitido que a mesma demonstre a capacidade técnica de sua oferta através de declarações prestadas por clientes a favor de nossos parceiros, dentro de soluções compatíveis com as especificações esperadas pelo SENAC?

RESPOSTA: Não. A comprovação exigida tem que estar em nome da empresa interessada em participar da licitação.

38) Item 15 do Edital – Tratamento de Dados Pessoais

Com relação ao item 15 do Edital, sobre Tratamento de Dados Pessoais, favor esclarecer os seguintes pontos:

Com base no disposto nos itens 15.2 e 15.4, favor esclarecer quais dados pessoais das licitantes

a) serão requisitadas como parte de sua participação na Concorrência nº 13223/2021;

RESPOSTA: Os dados pessoais tratados para fins de viabilizar a participação no processo licitatório são aqueles inseridos nas documentações que viabilizam a participação no processo licitatório, o que inclui, por exemplo, nome, CPF e dados de contato de representante legal.

b) poderão ser compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de serviços do Senac, órgãos do governo, e outros terceiros?

RESPOSTA: O Senac está sujeito a obrigações legais e regulatórias que impõe, por exemplo, transparência e auditabilidade de seus processos licitatórios, o que, por consequência, pode depender de compartilhamento de eventuais dados pessoais coletados em razão do processo licitatório com terceiros, nos termos e limites da lei aplicável.

c) De acordo com o item 15.3, o licitante deverá declarar que “(i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados tratados”. Tendo em vista o objeto desta Concorrência, favor esclarecer como os licitantes podem garantir que os dados fornecidos nos ambientes virtuais têm origem lícita e/ou que realizarão a atividade de tratamento de dados?

RESPOSTA: Note-se que o previsto no item 15.3 diz respeito a um dever geral de observar as obrigações estabelecidas pela LGPD no contrato, mas também na condução do negócio do Licitante. Nesta hipótese, por

exemplo, trata-se de observar a legislação no tratamento de dados pessoais de funcionários, garantindo especialmente a existência de base legal apta a legitimar o tratamento de dados pessoais e respeito aos princípios estabelecidos na Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

39) Item 6.2 do Edital – Carta de Credenciamento

Favor esclarecer se a Carta de Credenciamento poderá ser assinada por representante legal distinto daquele que será signatário da Carta de Apresentação (item 7.1.1), das declarações (itens 7.1.2; 7.1.3), proposta técnica (item 8), proposta comercial (item 9).

RESPOSTA: Sim, desde que a assinatura seja realizada por representante legal da Empresa, proprietários ou procuradores com poderes específicos para tanto.

40) Item 5 do Anexo IX – Detalhamento da Proposta Comercial

Com relação à precificação do Setup Extra, favor esclarecer se devemos considerar os mesmos subitens do Setup Inicial do Anexo IX para fins de precificação e a mesma plataforma de produtos, nos termos da tabela abaixo:

Item	Descrição dos Serviços
1.	Implantação/Setup Inicial
1.1	Consultoria, instalação e configuração
1.2	Desenvolvimento de integrações com os sistemas acadêmicos de PR, RS, SC e SP
1.3	Personalização de Identidade Visual, Traduções, Funcionalidades, Painéis e Relatórios para instalação inicial
1.4	Capacitações para Administradores, Equipes de Desenvolvimento, Pedagógica, Multimídia e Operação (Coordenadores, Professores e Tutores)
2.	Migração da solução atual
	Migração da solução atual – Usuários, Ambientes/Cursos, Conteúdos, Templates, Atividades, Testes, Exercícios, Avaliações, Arquivos, Históricos e todas as outras funcionalidades possíveis de serem importadas.
3.	Setups Extras
	Custos para Setups Extras – Instâncias Separadas e Independentes do Setup Inicial.

RESPOSTA: A precificação do Setup Extra deve ser único e não deve contemplar os serviços de desenvolvimento de integração, personalizações e capacitações.

41) Anexo E – Da Metodologia de Avaliação da Disponibilidade do Anexo XIII do Edital (Minuta Contratual)

Favor esclarecer se o nosso entendimento se encontra correto:

- A minuta do Contrato de Concorrência (Anexo XIII do Edital) estabelece Metodologia de Avaliação da Disponibilidade dos serviços de *Cloud Computing* (Anexo E do Anexo XIII), a qual obriga a nova Contratada a garantir uma Disponibilidade Integral Mínima Mensal do ambiente *Cloud Computing* de 99,9% por mês;
- A referida Disponibilidade Integral Mínima Mensal de 99,9% ao mês será apurada, do primeiro ao último dia do mês, por uma fórmula que calcula o Tempo de Serviço Disponível, o qual significa o tempo no mês que o serviço NÃO esteve disponível, sob o Tempo Total, o tempo total de minutos no mês;

RESPOSTA: Favor considerar nova redação. Ao invés de “[Tempo de Serviço Disponível] = (total de minutos no mês em que o serviço NÃO esteve disponível)”, considerar “[Tempo de Serviço Disponível] = (total de minutos no mês em que o serviço esteve disponível)”.

42) Há, também, tabela de horas com o Tempo Médio de Resposta e o Tempo Médio de Resolução que positivam, com base no nível de criticidade do problema técnico, quanto tempo a Contratada terá para conferir (1) uma resposta e (2) a solução ao problema.

Questiona-se se a definição para “Tempo Médio de Resposta” e “Tempo Médio de Resolução” significa quanto tempo a Contratada terá para responder e solucionar o problema técnico de disponibilidade enviado pelo Senac pautado no nível de criticidade?

RESPOSTA: Sim.

43) Caso não seja cumprido o tempo de minutos/horas estipulado nas tabelas “Tempo Médio de Resposta” e “Tempo Médio de Resolução”, questiona-se se as penalidades mencionadas nos itens 3 a 7 do Anexo H – Das Penalidades serão automaticamente aplicadas à Contratada ou se haverá uma defesa e análise prévia caso-a-caso para a aplicação das multas?

RESPOSTA: O contrato já prevê prazos razoáveis para a solução de problemas desta natureza para evitar a aplicação de multas.

44) Com base nas tabelas de “Tempo Médio de Resposta” e “Tempo Médio de Resolução” do Anexo E, quanto mais crítico o problema técnico menos tempo a Contratada terá para solucionar o problema. Está correto este entendimento? Caso negativo, favor esclarecer o racional correto previsto nas mencionadas tabelas.

RESPOSTA: Está correto o entendimento. No caso de uma indisponibilidade total das soluções, é esperada uma mobilização maior da Contratada para

reestabelecimento dos serviços. Nos casos mais simples, a criticidade diminui e o prazo para o retorno aumenta.

45) No que tange à atual redação do Anexo E da Minuta Contratual, somada às penalidades previstas no Anexo H da Minuta Contratual, entendemos que os referidos dispositivos do Edital podem **impedir a participação de empresas interessadas**. Nos termos em que se encontram atualmente, com base em nossa experiência do setor de tecnologia para ensinamentos à distância, tais dispositivos sugerem que os problemas técnicos podem ser solucionados facilmente e em tempo recorde, o que não é o caso em nossa experiência. Soma-se a isso, a Contratada, sem qualquer abertura para apresentar defesa, será automaticamente multada pelo não cumprimento da meta mensal de 99,9% de Disponibilidade Integral Mínima Mensal. Nos parece certo inexistir empresa de tecnologia que conseguirá atuar neste patamar, sem qualquer margem para uma análise caso-a-caso e diálogo com o Contratante. Neste sentido, aconselha-se uma revisão geral dos termos do Anexo E e H da Minuta Contratual, sob o risco de se tornar deserto o processo competitivo e/ou o preço da licitação ser acima do esperado pelo Senac.

RESPOSTA: O contrato já prevê prazos razoáveis para a solução de problemas desta natureza para evitar a aplicação de multas.

46) Item 5 do Anexo H – Das Penalidades do Anexo XIII do Edital (Minuta Contratual)

Os Serviços de Suporte fazem parte do Escopo do Serviço (Anexo I da Minuta Contratual) contratado pelo Senac. Entre os Serviços de Suporte estão “Resolução de Incidentes” e “Resolução de Problemas” (itens 9.4.4 e 9.4.5 do Anexo I da Minuta Contratual).

Além disso, o item 5 do Anexo H impõe a penalidade de multa de 5% sobre o Valor Mensal do Serviço pelo não cumprimento, em qualquer mês, do “Tempo Médio de Resolução”. Tendo em vista a ausência de definição no Edital e na Minuta Contratual, favor fornecer definição objetiva de “Resolução” nos termos da Minuta Contratual para fins da aplicação da multa do referido item 5.

RESPOSTA: “Resolução” é a maneira pela qual se resolve o caso ou problema, seja ela indisponibilidade, instabilidade, falha, erro ou dúvida.

47) Itens 2.4 e 3 do Anexo I – Do Acordo de Tratamento de Dados Pessoais do Anexo XIII do Edital (Minuta Contratual)

O item 2.4 do Anexo I da Minuta Contratual estabelece como obrigação da Contratada “assegurar que os dados pessoais sejam corretos e atualizados em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida da capacidade em fazê-lo”.

Já o item 3 do referido Anexo dispõe que *"a Contratada compromete-se a realizar o tratamento de dados pessoais decorrente do Contrato apenas e exclusivamente de acordo com as instruções recebidas do Senac e para fins de cumprimento de suas obrigações contratuais, sendo expressamente vedado o tratamento em qualquer hipótese e para qualquer outra finalidade, exceto em casos autorizados em lei e previamente comunicados ao Senac"*.

Com base no objeto desta Concorrência, o Senac é responsável pelo fornecimento de dados pessoais. De fato, o item 3 atribui ao Senac responsabilidade pelo fornecimento de dados pessoais à Contratada, que, por sua vez, compromete-se a realizar tratamento dos dados. Portanto, entende-se que somente o Senac poderá assegurar a veracidade e atualidade dos referidos dados. Neste sentido, favor esclarecer o item 2.4, especificamente como caberá à Contratada assegurar que todos os dados pessoais estarão corretos e atualizados.

Ademais, favor informar como devem ser interpretadas as obrigações previstas nos itens 2.4. e 3 do Anexo I da Minuta de Contrato para a Contratada.

RESPOSTA: A Contratada poderá assegurar seguindo, por exemplo, instruções do Senac no sentido de eliminação e/ou atualização dos dados. Igualmente, poderá fazê-lo mantendo dados atualizados de seus funcionários e/ou terceiros sob o seu controle que possam vir a ter acesso a dependências e/ou sistemas do Senac. Vale ressaltar a expressão "na medida da capacidade em fazê-lo" indicada na cláusula e que resguarda a Contratada quando sem capacidade e/ou possibilidade técnica de atuação.

48) Item 2.5 do Anexo I – Do Acordo de Tratamento de Dados Pessoais do Anexo XIII do Edital (Minuta Contratual)

Com relação ao item 2.5, favor esclarecer:

Se está correto afirmar que eventuais incidentes de segurança com os dados pessoais deverão ser informados, em até 24 horas, a partir do conhecimento por parte da Contratada. Está correto este entendimento?

RESPOSTA: Sim.

49) Está correto afirmar que a Contratada só estará obrigada a prestar "informações legalmente exigidas ou solicitadas" se estiver a seu alcance e for detentora de tais informações. Está correto este entendimento?

RESPOSTA A Contratada deverá prestar as informações legalmente exigidas ou solicitadas pela outra Parte, justificando a ausência de qualquer informação.

50) Item 2, "e" do Anexo VII – Detalhamento da Proposta Técnica

Com relação ao item 2, "e" do Anexo VII, favor fornecer em detalhes quais informações devem ser inseridas no "documento com descritivo dos perfis e

atribuições das equipes responsáveis pelo atendimento, suporte e monitoramento das soluções e infraestrutura”.

RESPOSTA: As licitantes devem detalhar como serão as equipes de atendimento, suporte e monitoramento – tanto diretos, como indiretos. As informações que devem constar, sem se limitar apenas a elas, são:

- 01) Qual a composição (número de profissionais) de cada uma delas?
- 02) Qual a formação, especialização, capacitação e eventuais certificações que possuem?
- 03) Quais são as responsabilidades e atribuições desses profissionais?
- 04) Será estabelecido um mínimo de horas mensais dos profissionais que atenderão? (Essa pergunta tem ligação e pode ser detalhada no documento 2.f.)
- 05) Será feito acompanhamento de uso das soluções e indicações de boas práticas? Em caso positivo, como será feito? (Essa pergunta tem ligação e pode ser detalhada no documento 2.f.)
- 06) Como serão os fluxos de atendimentos e chamados por essas equipes? (Essa pergunta tem ligação e pode ser detalhada no documento 2.f.).

51) Descritivo para Apresentação das Funcionalidades do Edital

Favor prestar maiores informações sobre o conteúdo do documento Descritivo para Apresentação das Funcionalidades.

a) Qual é a sua funcionalidade?

RESPOSTA: O descritivo fornece insumos para configuração de cursos/ambientes para serem utilizados durante a apresentação, bem como na validação das soluções pelas equipes técnicas. O principal objetivo é facilitar às licitantes a entender os diferentes cenários de uso de cada Departamento Regional Sede nos diferentes segmentos educacionais.

b) O que é esperado dos concorrentes?

RESPOSTA: Que os insumos sejam utilizados para configuração dos cursos e ambientes dos diferentes segmentos educacionais atendidos pelos Departamentos Regionais Sede para facilitar a validação das soluções e respectivas funcionalidades.

c) Nos parece que alguns itens se encontram repetidos ou fora de ordem. Este entendimento está correto?

RESPOSTA: Os itens e insumos de um mesmo Departamento Regional Sede não precisam ser publicados em duplicidade pelas licitantes. A ordenação e organização do material pode se diferenciar de um estado para o outro.

52) Com relação ao número de licenças a serem considerados para elaboração de RFP, para fins de estimativa de infraestrutura e suporte necessários, bem como de fluxo de caixa e comprometimento do faturamento, tem-se o seguinte:

- a) o Anexo IX, Item 1 da RFP indica média mensal de uso das licenças nos últimos doze meses de 137.563 (com base nos dados coletados em 27/05/2021);
- b) o mesmo Anexo IX, item 3.2 prevê a migração de 140.000 usuários; Nesse cenário, é razoável a interpretação de que existe um comprometimento mínimo do SENAC com a utilização do sistema por, ao menos, 140.000 (cento e quarenta mil) usuários ao mês?

RESPOSTA: Não. As estimativas descritas servem como referência de uso atual, mas conforme descrito no "Anexo F – Dos Pagamentos", itens 2.1 e 2.2, "Em uma eventual troca de fornecedor, durante o período de transição e migração dos usuários, a adoção das soluções será gradual e não será estabelecido um mínimo inicial de uso de licenças" e "Fica ressalvado que a quantidade atual de licenças em uso poderá ser impactada durante uma eventual troca de fornecedor, motivo pelo qual o Senac não poderá ser responsabilizado."

53) Qual a data prevista para homologação do certame e adjudicação da licitação?

RESPOSTA: A previsão de finalização de contratação é em meados de outubro.

54) Para fins de elaboração da proposta comercial, qual data deve ser considerada pelos licitantes para início do projeto de implantação do Sistema pela empresa vencedora?

RESPOSTA: A data para início de implantação está atrelada à assinatura do contrato, não à proposta comercial e não pode ser definida até a conclusão do processo licitatório.

55) Considerando as restrições que atualmente estão em vigor em virtude da pandemia da COVID-19, no caso de essas restrições ainda estarem vigentes no momento em que o projeto for iniciado, será admitida a realização de certas atividades, como reuniões, treinamentos etc., por meio virtual?

RESPOSTA: Sim. Senac segue todos os protocolos definidos pelos estados e municípios e a adoção de webconferências faz parte do cotidiano das equipes e poderá ser utilizado durante a pandemia.

56) Caso positivo, há plataformas específicas a serem consideradas pelos licitantes? Quais?

RESPOSTA: Desde que observadas as questões de desempenho, segurança, estabilidade, possibilidades de gravações e todas as

funcionalidades necessárias para a colaboração síncrona por áudio, vídeo, texto e compartilhamento de tela e aplicativo para todos os participantes e condução das atividades.

57) Referente ao Anexo B, Item 9.2 e 9.3 qual a quantidade de acessos a serem disponibilizados pela contratada para o sistema de controle de chamados?

RESPOSTA: As equipes técnicas dos Departamentos Regionais Sede variam de tamanho, responsabilidades e tipo de atuação e não deve ser imposto um limite para quantidade de acessos ao sistema de controle de chamados.

58) Referente ao Anexo IX, Item 3.2, favor detalhar os tipos de dados deverão ser migrados. Solicitamos fornecer exemplos de arquivos a serem migrados?

RESPOSTA: Sem testes prévios das possibilidades e resultados das migrações das licitantes, não é possível definir quais dados serão migrados. Preferencialmente, todos os conteúdos, notas e interações dos usuários devem ser migrados.

59) Referente ao Anexo B, Item 1.4.2.4, favor detalhar o volume dos conteúdos a serem migrados para a nova plataforma?

RESPOSTA: Idem resposta anterior.

60) Solicitamos fornecer exemplos de conteúdos a serem migrados?

RESPOSTA: Não foi possível entender se é uma pergunta ao Senac ou um questionamento interno da licitante. Caso esteja relacionado aos formatos de objetos de aprendizagem, pacotes em HTML, SCORM, PDF, áudios e vídeos, mas não se limitando apenas a esses formatos, devem ser considerados.

61) Referente ao Anexo B, Item 8.3, favor detalhar a quantidade de Usuários-Chave e Usuários Multiplicadores que deverão receber capacitações funcionais e operacionais sobre o sistema?

RESPOSTA: Verificar detalhamento nos itens 8.9 e 8.10.

63) Referente ao Anexo VIII, requerimento 11 da categoria Fórum, é possível especificar a que se refere a pergunta "O sistema possibilita que as buscas realizadas possam ser salvas?"? Que tipo de buscas são pretendidas? E de que maneira se pretende o seu salvamento?

RESPOSTA: Em alguns sistemas de fórum, é possível guardar as buscas de palavras ou termos feitas pelo usuário, com as configurações utilizadas, como abrangência e intervalo de tempo. Preferencialmente, essa deve ser uma funcionalidade nativa do sistema.

64) Referente ao Anexo VIII, requerimento 1 da categoria "Compatibilidade e configuração de pacotes de idiomas", é questionado se a plataforma permite a seleção do idioma padrão a ser utilizado, indicando que os principais idiomas são Português, Inglês e Espanhol. É necessário que a proposta comercial contemple os 3 idiomas?

RESPOSTAS: Sim, as propostas técnica e comercial precisam contemplar que as soluções suportem os três idiomas apontados, assim como a garantia de compatibilidade e adequação para todas as atualizações. Caso estejam se referindo exclusivamente ao texto da proposta comercial, assim como o restante da documentação, conforme apontado no item 2 do Anexo VII, devem estar em português.

65) Referente ao Anexo VII, item 3 e seguintes, indica-se a necessidade de que o ambiente a ser utilizado para a apresentação das soluções e funcionalidades para a Comissão de Licitação deve estar configurado para a realização de testes (item 8). Porém, especificamente em relação à solução de analíticas avançadas, é necessária a existência de dados para que as visualizações e analíticas sejam significativas. Nesse cenário, considerando que o ambiente a ser disponibilizado não terá dados de uso prévios, é possível utilizar um outro ambiente que conte com mais dados para a apresentação e testes da solução de analíticas avançadas?

RESPOSTA: Sim, para o propósito indicado, é possível utilização de ambiente com dados previamente populados, desde todos os materiais, dados, planejamento e comunicações disponibilizados possam ser acessados única e exclusivamente pela licitante e equipes do Senac.

66) Referente ao Anexo VII, na categoria "Webconferencia", entendemos que a solução deve considerar ao menos 150 salas, que tenham sistemas legados de videoconferência, que utilizam protocolos SIP/H.323. Assim, as soluções ofertadas também deverão prever a integração, bem como as licenças de software. O entendimento está correto?

RESPOSTA: Os descritivos dos requisitos do sistema de webconferência estão no Anexo VIII. Não são estipulados mínimo ou máximo de salas ou sessões, mas a solução deve conseguir se adequar ao uso e necessidade dos usuários. Não é descrita a obrigatoriedade de uso de um protocolo ou formato de compressão específicos. A integração com os ambientes virtuais de aprendizagem dos cursos, bem como as respectivas licenças, devem ser previstas e o funcionamento deve ser transparente aos usuários.

67) Referente ao Anexo VII, na categoria "Webconferencia", entendemos que a solução deve considerar ao menos 150 licenças de Webinar com no mínimo 100 participantes interagindo simultaneamente e até 20.000 participantes acompanhando através de streaming como por exemplo Facebook, Youtube. O entendimento está correto?

RESPOSTA: Não é descrita uma quantidade fixa de licenças. No item Web.3 é descrita a necessidade de pelo menos 500 (quinhentos) participantes simultâneos por sessão.

68) Referente ao Anexo VII, na categoria "Webconferencia", entendemos que a solução tenha que atender a no mínimo 140.000 alunos ou 14.000 professores. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O sistema de webconferência deve ter elasticidade para contemplar diferentes volumetrias de uso. Vale reforçar as cláusulas 2.1 e 2.2 do "Anexo F – Dos Pagamentos" sobre o uso das licenças.

69) Referente ao Anexo VII, "Sobre as Apresentações", é mencionado que ocorrerão de forma virtual em datas e horários que serão definidos e comunicados pela Comissão Especial de Licitação, já existe uma previsão de quando as próximas etapas serão agendadas?

RESPOSTA: Não. Dependerá no número de licitantes participantes.

70) Referente ao Anexo H, item 1, é informado que o prazo para entrega do Plano Geral de Gerenciamento de Implantação é de 10 dias. Porém, no Anexo B, item 1.3.1.2, o prazo informado é de 15 dias. Qual entre esses dois prazos deve ser considerado?

RESPOSTA: Considerar 15 (quinze) dias corridos para uniformizar este prazo nos dois anexos.

71) Considerando o disposto nos itens 6 e 10, b do "Anexo H – Das Penalidades", pergunta-se:

- a) Caso haja indisponibilidade total dos serviços, seja por 12 (doze) horas ininterruptas ou por 48 (quarenta e oito) horas sem restabelecimento via outro Datacenter, ensejará a aplicação de multa (cf. item 6) ou a rescisão do Contrato sem aviso prévio (cf. item 10,b)?

RESPOSTA: A indisponibilidade da cláusula 10.a. também deve ser observada. Nos três cenários descritos (6, 10a e 10b) o contrato poderá ser rescindido sem aviso prévio e sem prejuízo da multa cabível.

- b) Para fins da rescisão sem aviso prévio (cf. item 10, b), como se dará a contagem de 12 horas ininterruptas dentro do período de 30 dias?

RESPOSTA: Utilizando os relatórios do sistema de monitoramento da licitante descrito no Anexo VIII, Inf.4 e bem como o do Senac.

- c) As 48 horas a que se refere o item 6 são ininterruptas? Caso negativo, como serão computadas?

RESPOSTA: Sim. 48 (quarenta e oito) horas corridas.

- d) Considerando que o período de tolerância para restabelecimento dos serviços (c.f. item 6) é de 48h e, portanto, superior ao período que enseja a rescisão contratual (cf. item 10, b), de 12h, haveria conflito entre esses dois dispositivos? Em caso positivo, qual deve prevalecer?

RESPOSTA: A cláusula 10b não conflita com 6. 10b descreve o pré-requisito para a rescisão motivada, enquanto a 6 descreve o prazo para recuperação e cálculo da multa pela indisponibilidade.

72) Referente ao item 7.2.6.3.1. do Edital, não existe, na estrutura administrativa do Município de São Paulo, a Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Econômico, mas a Secretaria Municipal de Fazenda, que engloba as atividades de Finanças, e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo, a qual, por sua vez, não emite certidões relativas a débitos tributários. Na realidade, a única certidão de regularidade tributária referente a tributos mobiliários emitida pela administração municipal é a Certidão Conjunta de Débitos de Tributos Mobiliários, a cargo da Secretaria Municipal da Fazenda, documento esse que, conforme indicado no próprio sítio eletrônico do órgão^[1], “abrange débitos inscritos e não inscritos na Dívida Ativa”. Desta forma, questiona-se se essa certidão é suficiente para a comprovação da regularidade tributária das licitantes que estão sediadas no Município de São Paulo exigida pelo item 7.2.6.3.1 do Edital.

RESPOSTA: Sim, será o suficiente.

73) Considerando:

- a) os tempos de resposta, tempos de resolução e níveis de atendimento exigidos no Anexo H, itens 4 e 5 e partes relacionadas do Anexo E;
 - b) as práticas operacionais do ramo com base nos padrões do mercado mundial que proporcionariam ao SENAC o benefício de processos globais, consistentes e padronizados que definem as operações de Suporte e serviços na modalidade SaaS, com sucesso comprovado;
 - c) que, para atender aos níveis de serviço exigidos, seria necessário criar práticas sob medida especificamente para o SENAC, o que causariam aumento significativo nos custos e possibilidade de apresentação de riscos desnecessários;
 - d) as penalidades relacionados a esses níveis de serviço;
- Pede-se esclarecer a possibilidade de que sejam considerados os seguintes ajustes no Anexo E:
- Tempo médio de resposta: Alterar a “Meta” de 99% para 90%, o que permitiria uma melhor comunicação com o SENAC, e compatibilidade mais adequada entre o tempo de resolução e sua qualidade.

[1]

Tempo Médio de Resposta				
Indicador	Nível de Criticidade	Tempo	Meta	Apuração
Tempo Médio de Resposta	Crítica	Em até 30 minutos	De: 99% Para: 90%	De: Mensal Para: Anual
	Alta	Em até 2 horas		
	Média	Em até 4 horas		
	Baixa	Em até 12 horas		

- Tempo médio de resolução: Alterar os tempos de resolução conforme a seguir, o que permitirá a compatibilização entre a resolução rápida e sua qualidade.

Tempo Médio de Resolução				
Indicador	Nível de Criticidade	Tempo	Meta	Apuração
Tempo Médio de Resolução	Crítica	De: Em até 6 horas Para: Em até 12 horas	De: 99% Para: 90%	De: Mensal Para: Anual
	Alta	De: Em até 12 horas Para: Em até 24 horas		
	Média	De: Em até 24 horas Para: Em até 72 horas		
	Baixa	De: Em até 96 horas Para: Em até 120 horas		

Pretende-se, por meio desses ajustes, garantir o tempo necessário para realizar a análise e resolução adequadas que permitam a entrega de uma solução precisa e permanente.

RESPOSTA: Devido a criticidade do negócio, os tempos, as metas e as periodicidades das Respostas e das Resoluções devem ser mantidas.

74) Referente ao Anexo B, item "Disponibilidade das Soluções", considerando as práticas operacionais baseadas em padrões do mercado e em vigor em todo o mundo, gostaríamos de sugerir ao SENAC a alteração das penalidades referentes à disponibilidade conforme a tabela a seguir:

Disponibilidade	Penalidade
$99.9\% \leq x^1$	Sem penalidade
$99.5\% \leq x < 99.9\%$	1% o valor total dos serviços de cloud fornecidos medidos no período
$99\% \leq x < 99.5\%$	2.5% o valor total dos serviços de cloud fornecidos medidos no período
$98\% \leq x < 99\%$	5% o valor total dos serviços de cloud fornecidos medidos no período
$x < 98\%$	10% o valor total dos serviços de cloud fornecidos medidos no período

RESPOSTA: Devido a criticidade do negócio, a disponibilidade e as penalidades descritas no "Anexo H – Das Penalidades" deverão ser mantidas.

75) O SLA de atendimento para o pacote 24/7 é de: 1 hora para tickets abertos pelo webform ou email, 120 segundos para atendimento do suporte por telefone e 120 segundos para atendimento pelo chat ao vivo. Isso seria o suficiente pra atender o SENAC?

RESPOSTA: O detalhamento do SLA de atendimento da licitante deve ser descrito no "Anexo VII – Detalhamento da Proposta Técnica", item 2, documento "e" e "f". A avaliação e pontuação dos documentos serão feitas pela Comissão Especial de Licitação e não podem ser antecipados.

76) O documento anexo inclui as disposições de SaaS para o serviço da nossa empresa:

a) São elas acordes ao esperado pelo SENAC?

RESPOSTA: As especificações e regras dispostas no Anexo não podem ser analisadas e avaliadas previamente, elas devem constar na documentação técnica.

b) São suficientes para o SENAC?

RESPOSTA: Idem ao item anterior.

c) Seria possível adiciona-las no momento de redigir o contrato de serviço caso nossa empresa seja o fornecedor escolhido?

RESPOSTA: Não é possível a inclusão de novos contratos de serviços que não estão previstos no edital.

COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO