



FOLHA DE INFORMAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 002/2022

Senhor Licitante,

O Núcleo de Licitação apresenta os esclarecimentos relativos à licitação em epígrafe com a transcrição das respostas da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir:

Perguntas e Respostas:

QUESTIONAMENTO 1:

Como este edital é eletrônico utilizando o sistema Banco do Brasil, entendemos que, para a proposta classificada para a fase de lances será necessário apenas informar na descrição a marca e modelo dos produtos propostos, não sendo necessário anexar nenhum documento nesta fase, e que somente no caso de sermos declarados arrematantes do processo licitatório é que será necessário encaminhar proposta adequada de acordo com o Anexo II, e as Declarações do processo + Documentos de Habilitação. Está correto o nosso entendimento?

Parecer:

Não está correto o entendimento. Para participação da licitação os interessados deverá atender as disposições constantes no edital em especial os itens 6 e 7.

QUESTIONAMENTO 2:

No edital é requisitado que:

“A CONTRATADA deverá fornecer, em modo hands on, todos os instrumentos para que a equipe técnica do TJBA obtenha os conhecimentos necessários ao entendimento da solução adquirida para a sua instalação, configuração, operacionalização, parametrização e gerenciamento.”

“4.2 DINÂMICA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

O CONTRATANTE ficara responsável pela implantação da solução licitada e devida adequação aos ambientes de acesso externo dos seus sistemas informatizados. Caberá a CONTRATADA além do provimento da solução, também suprir as necessidades da CONTRATANTE no que se refere ao treinamento da equipe de desenvolvimento, no modelo hands on, e fornecimento de respectivos manuais e documentação.”

É nosso entendimento que, o treinamento em modelo Hands On requisitado no edital, poderá ser ministrado de forma remota integralmente pelo Fabricante da Solução, em língua inglesa, está correto nosso entendimento?

Parecer técnico:

Visando mitigar eventuais dúvidas e atender à necessidade precípua do órgão, o Termo de Referência do Edital será ajustado para exigir que os serviços de atendimento e capacitação sejam realizados no idioma oficial do país, o português do Brasil.

QUESTIONAMENTO 3:



Traz o edital e seus anexos que a contratada deverá: "Fornecer as ferramentas de trabalho e materiais didáticos necessários ao pleno desenvolvimento dos trabalhos e entrega do objeto deste contrato, incluindo, mas não se limitando a, computadores, emails, internet, meios de comunicação por voz, dentre outros"

Considerando que, o objeto da presente licitação se trata do fornecimento de Solução CAPTCHA em Nuvem com suporte prestado diretamente pelo fabricante, é nosso entendimento que o item acima, o mesmo não se aplica no. Está correto nosso entendimento?

Parecer técnico:

A CONTRATADA deverá se responsabilizar por todas as ferramentas de trabalho necessárias para a prestação dos serviços contratados e sustentação da solução oferecida, o que incluiu o serviço de suporte, a disponibilização de manuais, drivers, materiais didáticos, a realização da transferência de conhecimento e outros necessários à plena execução do objeto do contrato.

QUESTIONAMENTO 4:

Considerando à exemplo os itens:

"4.1 – Modelo de Gestão - À CONTRATADA caberá a disponibilização da solução e o fornecimento de todo o suporte necessário para execução operacional do serviço"

"Utilizar a ferramenta de gestão de chamados de propriedade da CONTRATADA, provendo relatórios em português com base neste banco de incidentes, de acordo com o período apurado, provendo informações tais como: Incidente registrado, técnico alocado, solução adotada, data de abertura do chamado, hora de início do atendimento, data de encerramento e hora de conclusão."

É nosso entendimento que, referente a todo escopo relativo ao Suporte Técnico da Solução descrito no edital e ofertada para o presente certame, o mesmo poderá ser atendido diretamente pelo fabricante da solução conforme política do mesmo, mantendo a contratada a responsabilidade jurídica pelo atendimento dos itens mencionados. Nosso entendimento está correto?

Parecer técnico:

O suporte técnico pode ser prestado pelo fabricante ou pela CONTRATADA, desde que atendidos os requisitos previstos no Termo de Referência do Edital. Porém, a CONTRATADA se responsabiliza pela completa execução do objeto como descrito no Edital e seus anexos.

QUESTIONAMENTO 5:

Em relação a abertura de chamados:

"Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio de registro do chamado por contato telefônico, ligação gratuita (0800), e-mail (correio eletrônico) ou por meio do site Web, por procedimentos específicos, com controle de acesso por senha."

Visando a ampliação da disputa, o que poderá trazer uma proposta mais econômica à administração, respeitando-se assim o princípio da economicidade, entendemos que caso o fabricante da solução a ser ofertada, ainda não disponha de central de atendimento de chamados instalada no Brasil, os chamados poderão ser abertos por intermédio de: E-mail, Slack ou Zendesk, com atendimento em língua inglesa. Nosso entendimento está correto?



Parecer técnico:

Os serviços de atendimento e suporte técnico podem ser prestados pelo fabricante ou pela contratada, desde que atendidos os requisitos previstos para esse serviço no Termo de Referência do Edital. Visando mitigar eventuais dúvidas e atender à necessidade precípua do órgão, o Termo de Referência do Edital será ajustado para exigir que os serviços de atendimento e capacitação sejam realizados no idioma oficial do país, o português do Brasil.

QUESTIONAMENTO 6:

O item 7.7.1.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, em seus subitens "b" e "c", especifica o seguinte:

"b) Comprovação de parceria com o fabricante da solução ofertada, emitida pelo fabricante, de maneira a confirmar que a arrematante está devidamente habilitada a representar e comercializar os serviços fornecidos pelo fabricante."

"c) Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprovem o desempenho satisfatório na execução de serviços de características similares. Considerando que a quantidade máxima prevista é de 960 milhões de requisições, o proponente deverá comprovar que é capaz de atender a, no mínimo, 50% desta quantidade, ou seja 480 (quatrocentos e oitenta) milhões de acessos anuais por atestado. A licitante poderá submeter outro meio de comprovação de experiência, no caso de indisponibilidade de certificados, ficando a critério da Equipe Técnica do TJBA a sua aceitação." (grifos nossos)

Inicialmente, cumpre ressaltar que a capacidade de processamento ou volumetria da solução ora licitada, ou seja, CAPTCHA na modalidade software como serviço ("Software as a Service – SAAS"), não guarda qualquer relação com a experiência ou capacidade de execução das licitantes, uma vez que as licitantes que disputarão o certame, bem como a futura contratada, são, em sua imensa maioria, meros representantes que comercializam soluções fornecidas por um fabricante terceiro.

Evidentemente, também não seria razoável considerar que uma licitante que nunca tenha comercializado este tipo de serviço e nem seja devidamente credenciada pelo fabricante da solução a comercializá-la, possa participar do certame, sob pena de haver um prejuízo técnico na disputa.

Desta forma, prezando pelo equilíbrio que propicie uma efetiva garantia técnica que assegure um mínimo de experiência e credibilidade das licitantes, aliado à ampliação da competição que, naturalmente, traz vantagem de custos para a administração pública, é nosso entendimento que sendo apresentado(s):

i) atestado(s) de capacidade técnica comprovando o fornecimento e execução de serviço com ferramenta compatível com o descrito no Termo de Referência – Anexo I deste Edital, em conjunto com

ii) uma declaração do fabricante da ferramenta ofertada que a mesma suporta ao quantitativo solicitado de 480 (quatrocentos e oitenta) milhões de acessos anuais, aliados a

iii) comprovação de parceria da licitante com o fabricante da solução ofertada

Tais documentos serão aceitos para atendimento da qualificação técnica. Está correto nosso entendimento?

Parecer técnico:



Em atenção aos princípios da razoabilidade e da ampla concorrência, o Termo de Referência do Edital será ajustado visando possibilitar a participação do maior número possível de empresas qualificadas em atender as necessidades deste Tribunal. Desta forma, serão exigidos para fins de comprovação da qualificação técnica:

1. Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprovem o desempenho satisfatório na execução de serviços de características similares de, no mínimo, 10% da quantidade prevista de acessos anuais. Considerando que a quantidade máxima prevista é de 960 milhões de requisições ao ano, o proponente deverá comprovar por meio de atestado(s) que a solução ofertada é capaz de atender de forma satisfatória a, no mínimo, 96 (noventa e seis) milhões de acessos anuais.
2. Declaração do fabricante de que a solução ofertada suporta o quantitativo previsto de 960 (novecentos e sessenta) milhões de requisições milhões de acessos anuais.
3. Comprovação da arrematante de parceria com o fabricante da solução ofertada, emitida pelo fabricante, de maneira a confirmar que está devidamente habilitada a representar e comercializar os serviços fornecidos pelo fabricante.

Salvador, 27 de julho de 2022.


Mário Rodrigues
Pregoeiro