

Nota técnica sobre questionamentos relacionados à plataforma convergente

A Subsecretaria de Transparência e Governo Digital, no uso das suas atribuições, apresenta abaixo as respostas aos questionamentos e sugestões formulados por email no âmbito da cotação da contratação do “Fornecimento e sustentação de plataforma tecnológica de automação de processos, com serviços técnicos especializados de implantação, configuração e desenvolvimento de serviços digitais”, visando suportar a transformação digital da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

1. Quanto ao realinhamento da quantidade de UST a ser apropriada para cada item do catálogo

Questionado por: EDS

Questionamento:

Contexto: As quantidades de UST expressas no catálogo de serviços (Anexo I) para cada item e subitem associado aos critérios de classificação (3 critérios por item) são numericamente pequenas e não guardam uma linearidade proporcional ao esforço de execução de cada item/critério quando correlacionados. Também através de exercício de simulação, e por experiência em projetos semelhantes, identificou-se que o consumo no modelo proposto levaria a quantitativos executados bastante inferiores ao volume total de 100.000 UST no período de 4 anos. Significa dizer, que cada item de catálogo necessitaria ser demandado uma quantidade de vezes ao longo do período contratual não condizente com a experiência de mercado vivenciada pela EDS e que temos e com base no nosso histórico de entregas desse tipo de objeto. Neste caso, trata-se não da discussão sobre a capacidade técnica de execução e entrega de execução dos itens, mas sim de um realinhamento dos quantitativos de USTs atribuídos aos diversos itens (e critérios) permitindo não só uma melhor correlação entre estes (visão de esforço e base de quantificação do valor da UST) como também uma projeção aritmética mais adequada ao projeto e consumo das USTs tendo em vista o quantitativo de 100 mil USTs definidos. Vale aqui também ressaltar, como ponto percebido, a existência de itens em que os entregáveis de subitens estão completamente distintos, o que não representaria uma possibilidade de comparação e similaridade para valoração.

Sugestão: Revisar os quantitativos de USTs para cada item do catálogo de serviços, elevando o quantitativo de USTs por item, e melhor distribuir a linearidade dos pesos de multiplicação entre os critérios (subitens), levando em decorrência a uma oferta de valor unitário de UST menor, mais próximo a uma referência de mercado. Logo, reforçamos, que uma quantidade maior de UST por item permitirá, matematicamente, consumir a quantidade de 100.000 UST ao longo dos 4 anos e, aplicado sobre um valor de UST menor resultara em maior diligência e benefício ao erário público concluindo em um valor final contratual condizente com aqueles similares já praticados no mercado. Anexo: Arquivo intitulado Proposta de Catálogo de Serviços

Resposta SEGOVI: Entende-se que o catálogo, na forma como foi apresentado, pode ter suscitado dúvidas à EDS que levaram à questão em tela. A título de exemplo, tem-se a revisão do item “A” proposto pela EDS, reproduzido abaixo:

#	Item (1)	Descrição (2)	Entregáveis (3)	Critério (4)	Tipo UST "Complexidade" (5)	Peso (6)	Quantidade de UST (7)	Fórmula de Cálculo Orçamento (ΣUST)
Itens de Serviço de Plataforma								
A	Especificação do serviço	Realizar o levantamento/detalhamento de histórias de usuário a fim de documentar serviço a ser implementado. (vide detalhamento do item na sequência do quadro de Itens de Serviço).	Backlog do Produto.	Backlog com até 10 histórias de usuário	USTb	1,00	30	[(6)*(7)*(VCU)]
				Backlog entre 11 e 30 histórias de usuário	USTm	1,50		
				Backlog com mais de 30 histórias de usuário	USTa	2,00		
K	Testes de Software	Realizar os testes e processos de qualidade necessários à entrega para homologação dos produtos e serviços solicitados qualidade, estabilidade, atendimento aos requisitos, sem afetar outras áreas do sistema. A classificação crítica deverá ser informada pela CONTRATANTE.	Atestados de Cenários de Teste Realizados	Aplicado sobre o somatório de USTs de itens de baixa complexidade da Ordem de Serviço	USTb	0,05		[(ΣVCU_USTb)*(6)]
				Aplicado sobre o somatório de USTs de itens de média complexidade da Ordem de Serviço	USTm	0,10		[(ΣVCU_USTm)*(6)]
				Aplicado sobre o somatório de USTs de itens de alta complexidade da Ordem de Serviço	USTa	0,15		[(ΣVCU_USTa)*(6)]
L	Gerenciamento Projeto	Realizar o gerenciamento do projeto, incluindo plano de projeto, de riscos, de mudanças e de equipe, bem como também a geração dos relatórios de report conforme frequência definida para o projeto	Conforme contagem de atividades pela complexidade será o enquadramento	Aplicado sobre o somatório de USTs de itens de baixa complexidade da Ordem de Serviço	USTb	0,05		[(ΣVCU_USTb)*(6)]
				Aplicado sobre o somatório de USTs de itens de média complexidade da Ordem de Serviço	USTm	0,10		[(ΣVCU_USTm)*(6)]
				Aplicado sobre o somatório de USTs de itens de alta complexidade da Ordem de Serviço	USTa	0,15		[(ΣVCU_USTa)*(6)]

Observa-se que nessa proposta o item deixa de ser medido em regras de negócio e passa a ser medido em tamanho do backlog. Um backlog de até 10 histórias de usuário consumiria 30 USTs, com acréscimo de 1,5 para testes e 1,575 para gerenciamento, o que resultaria em 33,075 USTs.

O Catálogo de Serviços formulado pela SEGOVI e que foi encaminhado para cotação tratava esse mesmo item por unidade de história de usuário, diferenciando as complexidades pela quantidade de Regras de Negócio. Considere-se, para efeito de simulação com aqueles itens de serviço, um cenário de um hipotético projeto com 7 unidades do serviço A, sendo 4 de complexidade baixa, 2 de complexidade média e 1 de complexidade alta; onde dois dos itens de baixa complexidade e 1 de alta complexidade terão wireframes e o item de alta complexidade é uma melhoria em um produto que já havia sido construído. Esse projeto consumiria 38,87 USTs.

Desta forma, conclui-se que o dimensionamento de USTs do catálogo de serviços anterior estava balanceado em relação à proposta da EDS, mas entende-se que essa proposta confere mais objetividade ao critério de complexidade, bem como melhores condições de dimensionamento e auditoria. Assim, será parcialmente acatada nesse item e nos demais em que o mesmo entendimento prevalecer. As análises quanto aos demais questionamentos apresentados pelas empresas participantes da Consulta Pública passarão a considerar o novo modelo de Catálogo de Itens de Serviço.

2. Compreensão das descrições, entregáveis e critérios.

Questionado por: EDS

Questionamento:

Contexto: Durante a análise, encontramos dificuldades na compreensão de alguns itens, especialmente acerca do que se esperava como entregável e quais os critérios medidos.

Sugestão: Buscando uma leitura mais objetiva e, entendendo como benéfica para todos os proponentes e para a futura fiscalização da execução pela SEGOVI, propomos redações ajustadas. Reescrevendo e/ou tão somente aplicando termos objetivos nas colunas (2) Descrição, (3) Entregáveis e (4) Critério. Anexo: Arquivo intitulado “Proposição _ Catálogo De Serviços _SEGOVI.”

Resposta SEGOVI: Conforme informado na resposta ao item anterior, algumas proposições foram acatadas por conferirem mais objetividade ao critério de complexidade, bem como melhores condições de dimensionamento e auditoria. Outras foram mantidas. Convém destacar que o item 4.4.3 prevê a possibilidade de revisão a cada 6 meses, de modo que reflitam de forma cada vez mais precisa sua aplicação prática.

3. Ponto de Função

Questionado por: EDS

Questionamento:

A partir dos esclarecimentos prestados em consulta pública ocorrida na data de 19/11 entendemos que as definições registradas no documento Plataforma Convergente permanecerão inalteradas, registrando-se que a métrica de Ponto de Função para os itens referenciados ao final do anexo “Proposição _ Catálogo De Serviços _SEGOVI.”, ou seja, as linhas “M”, “N” e “O” tratam, respectivamente: migração de dados; integração e construção de API para consumo externo.

Resposta SEGOVI: Na reunião do dia 19/11 foi informado que a métrica recomendada pelo TCU e demais órgãos de controle para contratação de serviço de desenvolvimento de software é a Análise de Pontos de Função (APF). Ao longo da especificação técnica da plataforma foram feitas diversas reuniões com inúmeros fabricantes, onde restou claro que plataformas *low code* como a pretendida nesta licitação não possuem um roteiro de métricas em ponto de função claro e objetivo que garanta a simetria do dimensionamento de esforço com o que de fato está sendo feito. Por esse motivo, foi incluído um catálogo de serviços baseado em UST, que provê minimamente objetividade no dimensionamento, bem como na auditoria, ainda que referências estudadas de outros entes federativos que contrataram soluções análogas mantenham algum grau de subjetividade em seus catálogos. No entanto, os itens migração de dados, integração e construção de API para consumo externo possuem um baixo nível de dependência relativo em relação às possíveis plataformas, o que os credencia ao dimensionamento por APF.

4. Serviço A - Especificação do Serviço

Questionado por: Elogroup

Questionamento:

O edital não prevê um serviço específico de consultoria para mapeamento da situação atual do processo (AS IS), análise e redesenho do processo/serviço objetivando a sua melhoria a fim identificar o modelo do processo/serviço otimizado a ser automatizado (TO-BE). Desta maneira, para a iniciar a execução do serviço de “Especificação do Serviço” entendemos que a área já terá realizado este trabalho prévio de mapeamento, análise e redesenho do processo para automatização. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não necessariamente a construção de uma solução se dará a partir de mapeamento de um processo na forma como ele funciona hoje (AS IS). Por outro lado, na disciplina de levantamento de requisitos, que é o que se espera do Serviço A, há sim o trabalho de levantamento do escopo que se quer construir, que se traduzirá em requisitos e espera-se do profissional que realizar essa análise que, a partir de sua expertise, perceba as oportunidades de melhorias e as proponha. O profissional não será um mero registrador de um texto que outra área já detalhou de outra forma.

Questionamento:

Como definir e qual o nível de detalhamento das “regras de negócio” utilizado como parâmetro para identificação da complexidade da especificação do serviço? É possível exemplificar o nível de detalhamento esperado?

Como definir e qual o nível de detalhamento das histórias de usuário? É possível exemplificar o nível de detalhamento esperado?

Resposta: as instruções, *template* e exemplo de história de usuário serão acrescentados ao anexo I.

Questionamento:

O que é o parâmetro “(L)” utilizado na fórmula de cálculo?

Resposta: Após um processo de revisão de textos, antes da divulgação do Termo de Referência, o parâmetro “L” acabou sendo rebatizado como o parâmetro “J”. Constitui, portanto, erro material que será ajustado na nova versão do termo de referência junto com os demais elementos apontados na consulta pública.

Questionamento:

O parâmetro “Qtde” utilizado na fórmula de cálculo remete a quantidade de histórias de usuário ou de regras de negócio?

Resposta: Remete à quantidade demandada daquele item em uma dada ordem de serviço. A quantidade de regras de negócio está descrita no campo “critério” e serve à qualificação da história como baixa, média ou alta complexidade.

Exemplo: um projeto X pode requerer 57 histórias de usuário, que levarão a 25 telas, sendo 9 com até 5 campos, 15 com até 15 campos e 1 com mais de 16. Das 25 telas, 15 têm wireframes. Para isso, precisará implementar um fluxo com 28 atividades, relatórios nativos da plataforma e um documento ao final com

11 campos e validade de 6 meses. Para essa aplicação será necessária uma integração com um sistema externo.

Nesse exemplo, tem-se:

#	Item (1)	Peso (2)	Descrição (3)	Entregáveis (4)	Complexidade (5)	UST (6)	Qtde	Total
Itens de Serviço de Plataforma								
A	Especificação do serviço	1	Realizar o levantamento/detalhamento de histórias de usuário a fim de documentar serviço a ser implementado.	Histórias de usuário; Product backlog Product roadmap	Baixa	30	1	30
					Média	45		0
					Alta	60	1	60
B	Wireframe	1	Protótipo de telas que complementam a especificação dos serviços	Tela prototipada com média fidelidade	NA	1,5	15	22,5
C	Formulários (telas)	1	Telas de interface do serviço a ser construído, com regras de usabilidade e CSS implementado.	Telas implementadas.	Baixa	4	9	36
					Média	8	15	120
					Alta	12	1	12
D	Fluxo de Trabalho ¹	1	Fluxo de Eventos modelado na solução contendo todas as regras, prazos e condições de execução.	Fluxo de trabalho implementado	Baixa	10		0
					Média	25	1	25
					Alta	40		0
G	Documento	1	Tipo de documento com seus meta-dados devidamente configurados incluindo as suas opções de aprovação, expiração, segurança e ciclo de vida.	Documento implementado	Baixa	4		0
					Média	8	1	8
					Alta	16		0
								88,5
TOTAIS DO BLOCO 1								153
								72

Serviços com métrica baseada em Análise de Pontos de Função					
#	Item (1)	Peso (2)	Descrição (3)	Entregáveis e Método de Contagem	Qtde de PF
L	Integração	NA	Integração com outros sistemas da organização/órgão para fins de leitura ou gravação utilizando a tecnologia disponível pelo sistema a ser integrado.	Vide Anexo VII - Item medido em Pontos de Função	5
TOTAL BLOCO 2					5

Itens de Serviço de Qualidade e Gestão								
#	Item (1)	Peso (2)	Descrição (3)	Entregáveis (4)	Complexidade (5)	UST (6)	Qtde	Total
R	Testes de Software	1	Realizar os testes e processos de qualidade necessários à entrega para homologação dos produtos e serviços solicitados qualidade, estabilidade, atendimento aos requisitos, sem afetar outras áreas do sistema.	Atestados de Cenários de Teste Realizados	NA	0,15	313,5	47,03
S	Gerenciamento Projeto	1	Realizar o gerenciamento do projeto, incluindo plano de projeto, de riscos, de mudanças e de equipe, bem como também a geração dos relatórios de report conforme frequência definida para o projeto.	Conforme contagem de atividades pela complexidade será o enquadramento	Baixa	0,1	135,525	13,55
					Média	0,15	153	22,95
					Alta	0,2	72	14,4
								60,58
TOTAIS DO BLOCO 4								22,95
								14,4
						TOTAIS	Métrica	Valor Total
TOTAL BLOCO 1						313,5	UST	R\$ -
TOTAL BLOCO 2						5	PF	R\$ -
TOTAL BLOCO 3						0	UST	R\$ -
TOTAL BLOCO 4						97,93	UST	R\$ -
Total						411,43	UST e 5 PF =>	R\$ 0,00

Sugestões:

Sugerimos prever serviços de mapeamento da situação atual do processo/serviço, análise e redesenho do processo com objetivo de gerar insumos para a especificação de automatização do serviço.

Resposta: Não estão sendo contratados serviços de mapeamento de processos.

5. Serviço C – Atividades

Questionado por: Elogroup

Questionamento:

Este serviço prevê a automatização de todas as regras, prazos e condições de execução da atividade. No entanto, muitas regras são baseadas no próprio formulário. Este serviço contempla também a criação dos respectivos formulários necessários para execução da atividade ou os formulários serão desenvolvidos a partir do serviço “B – Formulário”?

Resposta: Serão desenvolvidos a partir do serviço B, formulário. Convém destacar que um formulário não decorre de uma relação um para um com as atividades do fluxo. Um formulário pode ter campos de mais de uma atividade e sua composição deve ser orientada pelas melhores práticas de usabilidade (User Experience).

6. Serviço D – Campo

Questionado por: Elogroup

Questionamento:

O que é considerado uma “Regra de Interface” utilizada para a definição de complexidade do campo? Se existirem 5 situações distintas no formulário que influenciam na obrigatoriedade de um campo, por exemplo, serão consideradas 5 regras? É possível citar alguns exemplos para facilitar o entendimento do critério?

Resposta: O item “campo” foi suprimido do catálogo de serviços.

7. Serviço I – Reaplicação (Reaproveitamento)

Questionado por: Elogroup e EDS

Questionamento:

Elogroup: Não entendemos o conceito de reuso descrito no serviço. Podem por favor explicar detalhadamente o conceito e como será sua aplicação? É possível exemplificar casos de uso com este serviço?

EDS: Tipicamente em contratos dessa natureza e, sobretudo medidos por UST, esses itens de replicação são incomuns e onerosos sob perspectiva de governança e gestão da execução do contrato. Sugestão: Uma vez que determinado item de catálogo esteja sendo demandado e consumido, uma vez que o trabalho anterior possa servir de acelerador, basta tão somente que a precificação (Ordem de Serviço) seja enquadrada em UST de menor complexidade, de menor peso (Fator de ponderação) do que aquela originalmente precificada.

Resposta: Após análise das considerações, concluiu-se que o item gerava uma dupla decretação com o item J. Logo, será suprimido do catálogo de serviços.

8. Serviço J – Decrementador

Questionado por: Elogroup e EDS

Questionamento:

EDS: Tipicamente em contratos dessa natureza e, sobretudo medidos por UST, esses itens de replicação são incomuns e onerosos sob perspectiva de governança e gestão da execução do contrato. Sugestão: Uma vez que determinado item de catálogo esteja sendo demandado e consumido, uma vez que o trabalho anterior possa servir de acelerador, basta tão somente que a precificação (Ordem de Serviço) seja enquadrada em UST de menor complexidade, de menor peso (Fator de ponderação) do que aquela originalmente precificada.

Elogroup: Não entendemos o conceito do serviço “Decrementador”. Podem por favor explicar detalhadamente o conceito e como será sua aplicação? É possível exemplificar casos de uso com este serviço?

Resposta: O conceito visa dar simetria entre item de serviço e esforço nos casos em que houver reaproveitamento de um componente previamente construído. É aplicável também para manutenção evolutiva (melhoria) em um componente/artefato previamente implantado/construído.

O conceito não é novo, pois trata-se de uma reinterpretação do que preconiza o roteiro de métricas de software do SISP, versão 2.3, ajustando-o para o cenário em tela.

No entanto, para que guarde ainda mais equivalência, o item foi renomeado para “UST de Melhoria” e sua composição foi reescrita para que siga exatamente a orientação para Projetos de Melhoria (página 18 do SISP v2.3, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/documentos/arquivos/roteiro-de-metricas-do-sisp-v2-3.pdf>).

Quanto à sugestão de que se use o enquadramento em UST de menor complexidade ou peso, trata-se de uma sugestão onde perde-se a rastreabilidade e a capacidade de auditar os processos, o que vai de encontro aos princípios da administração.

A título de exemplo, tem-se que:

Melhoria em um produto com a inclusão de 7 novas histórias de usuário e alteração de 3 outras histórias. Essa melhoria criará 2 telas de 8 e 9 campos respectivamente, alterará uma tela de complexidade média e suprimirá uma tela de baixa complexidade. O Fluxo sofrerá um acréscimo de 3 atividades, alteração de 5 e supressão de 1 atividade.

Esforço da Melhoria: $(0,6 * UST_{itemalterado}) + (0,3 * UST_{itemexcluído})$

#	Item (1)	Peso (2)	Descrição (3)	Complexidade (4)	UST (5)	Qtde (6)	Usar apenas para melhoria		Total [[2)*(5)*(6)]
							Qtde (Alterada) ¹	Qtde (Excluída) ¹	
Itens de Serviço de Plataforma									
A	Especificação do serviço	1	Realizar o levantamento/detalhamento de histórias de usuário a fim de documentar serviço a ser implementado.	Baixa	30	1	3		30
				Média	45				0
				Alta	60				0
B	Wireframe	1	Protótipo de telas que complementam a especificação dos serviços	NA	1,5				0
C	Formulários (telas)	1	Telas de interface do serviço a ser construído, com regras de usabilidade e CSS implementado.	Baixa	4			1	0
				Média	8	2	1		16
				Alta	12				0
D	Fluxo de Trabalho ¹	1	Fluxo de Eventos modelado na solução contendo todas as regras, prazos e condições de execução.	Baixa	10	1	1	1	10
				Média	25				0
				Alta	40				0
I	UST de Melhoria ¹	1	Esforço de Melhoria em Componente(s) Existente(s). Vide detalhamento do item na sequência do quadro de Itens de Serviço	referente ao item em questão	NA	15,9	22	9	15,9

#	Item	Descrição	Complexidade	UST
A'	Especificação do serviço	História de Usuário Unitária alterada	NA	3
D'	Fluxo de Trabalho	Fluxo de Eventos alterado ou suprimido na solução contendo todas as regras, prazos e condições de execução.	Baixa	5
			Média	12
			Alta	25
H'	Manual Técnico e Funcional	Alteração de história de usuário no Manual	NA	2,1

#	Item (1)	Peso (2)	Descrição (3)	Complexidade (4)	UST (5)	Qtde (6)	Usar apenas para melhoria		Total [[2)*(5)*(6)]
							Qtde (Alterada) ¹	Qtde (Excluída) ¹	
Itens de Serviço de Plataforma									
A	Especificação do serviço	1	Realizar o levantamento/detalhamento de histórias de usuário a fim de documentar serviço a ser implementado.	Baixa	30	1	3		30
				Média	45				0
				Alta	60				0
B	Wireframe	1	Protótipo de telas que complementam a especificação dos serviços	NA	1,5				0
C	Formulários (telas)	1	Telas de interface do serviço a ser construído, com regras de usabilidade e CSS implementado.	Baixa	4			1	0
				Média	8	2	1		16
				Alta	12				0
D	Fluxo de Trabalho ¹	1	Fluxo de Eventos modelado na solução contendo todas as regras, prazos e condições de execução.	Baixa	10	1	1	1	10
				Média	25				0
				Alta	40				0
I	UST de Melhoria ¹	1	Esforço de Melhoria em Componente(s) Existente(s). Vide detalhamento do item na sequência do quadro de Itens de Serviço	referente ao item em questão	NA	15,9	22	9	15,9

#	Item	Descrição	Complexidade	UST
A'	Especificação do serviço	História de Usuário Unitária alterada	NA	3
D'	Fluxo de Trabalho	Fluxo de Eventos alterado ou suprimido na solução contendo todas as regras, prazos e condições de execução.	Baixa	5
			Média	12
			Alta	25
H'	Manual Técnico e Funcional	Alteração de história de usuário no Manual	NA	2,1

							55,9			
							16			
							0			
Itens de Serviço de Qualidade e Gestão										
#	Item (1)	Peso (2)	Descrição (3)	Comple xidade (5)	UST (6)	Qtde	Total			
R	Testes de Software	1	Realizar os testes e processos de qualidade necessários à entrega para homologação dos produtos e serviços solicitados: qualidade, estabilidade, atendimento aos requisitos, sem afetar outras áreas do sistema.	NA	0,15	71,9	10,79			
S	Gerenciamento Projeto	1	Realizar o gerenciamento do projeto, incluindo plano de projeto, de riscos, de mudanças e de equipe, bem como também a geração dos relatórios de report conforme frequência definida para o projeto.	Baixa	0,1	66,69	6,67			
				Média	0,15	16	2,4			
				Alta	0,2	0	0			
							17,45			
							2,4			
							0			
							TOTALS	Métrica	Valor Total	
							TOTAL BLOCO 1	71,9	UST	R\$ -
							TOTAL BLOCO 2	0	PF	R\$ -
							TOTAL BLOCO 3	0	UST	R\$ -
							TOTAL BLOCO 4	19,85	UST	R\$ -
							Total	91,76 UST e 0 PF =>	R\$ 0,00	

Questionamento:

Os serviços “I – Reaplicação (Reaproveitamento)” e “J – Decrementador” não são conflitantes entre si? É prevista a aplicação deles ao mesmo tempo? É possível exemplificar casos de uso com estes serviços, conjuntamente?

Resposta: Após análise das considerações, concluiu-se que o item I gerava uma dupla decretação com o item J. Logo, esses itens foram revistos no catálogo de serviços, conforme já explicado.

Questionamento:

A aplicação do fator “Decrementador” se dará antes do início da execução dos respectivos serviços? Para casos em que o reuso for identificado durante ou após a execução do serviço o cálculo de USTs será refeito, ou seja, reduzido?

Resposta: Se dará antes, na proposta de serviços. Apenas haverá alteração se o realizado for diferente do executado, conforme previsto no item 4.4.4 do Termo de Referência.

9. Serviço P – Equalização de Ambientes para Homologação

Questionado por: Elogroup

Questionamento:

Comumente a equiparação de ambientes para fins de homologação de processos/serviços é feita de maneira integral, com objetivo de garantir que todos os dados interdependentes estejam disponíveis no ambiente para homologação. Em quais situações práticas cada nível de complexidade seria aplicado?

O que são considerados “um grande volume de dados” e “muitos cálculos funcionais” utilizados no critério para definição da complexidade do serviço?

Qual seria o critério objetivo para definir “um grande volume de dados” e “muitos cálculos funcionais”? É possível descrever com maiores detalhes quais seriam as linhas de corte de um baixo volume de dados e de poucos cálculos funcionais?

Resposta: Após análise das considerações, concluiu-se que o item deve ser revisto de modo a estar mais alinhado com casos práticos e para que possa ser aferido de forma objetiva. Sua nova redação passa a constar da nova versão do catálogo de serviços.

Questionamento:

A equalização de ambientes para homologação tem como escopo apenas a massa de dados ou também as configurações de ambiente, dependências, hardware e todos os outros aspectos necessários para gerar a maior semelhante possível com o ambiente produtivo?

Resposta: Massa de dados, dependências e configurações de ambiente. Hardware não, dado que se trata de uma contratação de serviços SaaS.

10. Serviço Q – Capacitação

Questionado por: Elogroup

Questionamento:

A definição de complexidade da capacitação se dará somente pela existência dos materiais de apoio? Como será diferenciada, por exemplo uma capacitação de 4 horas de duração de uma capacitação de 16 horas de duração? O valor de UST deve considerar todos os custos inerentes à realização do treinamento (materiais, local, equipamentos quando necessário)?

Resposta: Entende-se que a medida de capacitação guarda equivalência com esforço em horas, a diferenciação na duração de uma capacitação dar-se-á pela quantidade demandada do item, conforme planejamento da capacitação previsto em 4.4.25 e 4.4.26.

Quanto à questão relacionada aos custos de materiais, locais e equipamentos, os itens 4.4.37.1.1 a 3 abrem oportunidade de uso de espaço físico e infraestrutura para realização dos treinamentos.

Questionamento:

Sugestão: Comumente é utilizada uma métrica de “Horas de Capacitação” para o serviço de capacitação, uma vez que o esforço para ministrar o curso está intrinsecamente relacionado com o esforço para gerar os materiais de capacitação, para preparar a capacitação, tempo de aluguel de espaço e equipamentos etc. Além disso, para capacitação o quantitativo de horas é uma métrica comum para a contratação deste tipo de serviço em diversos editais da administração pública. Utilizar a medida de UST para esse serviço pode elevar o valor de cada UST do projeto.

Resposta: Foi observado um desbalanceamento no detalhamento do item quanto às USTs, dado que o esforço de preparação de uma capacitação equivale ao da capacitação em si. Nesse sentido, esse item será reescrito a fim de retratar esse

cenário, bem como para prever acréscimo em caso de geração de material impresso.

Além disso, espera-se que o volume de USTs dedicadas à capacitação seja residual frente ao volume dedicado para construção de soluções.

11. Quanto aos canais de comunicação com os usuários da solução

Questionado por: Elo group

Questionamento:

O Termo de Referência prevê integrações da plataforma com diversos canais de comunicação, sobretudo com o público externo, como: e-mail, SMS, Chat (browser e WhatsApp), Redes sociais, telefônico (via VOIP). Para alguns desses casos está explícito que serão feitas integrações com as respectivas APIs, no entanto não está claro se os custos para se utilizar essas APIs (quando existir) é de responsabilidade do fornecedor da plataforma.

Sugerimos explicitar os casos em que os custos são de responsabilidade do fornecedor da plataforma e as respectivas estimativas de consumo e contratação desses serviços uma vez que influenciam diretamente nos custos de fornecimento da solução.

Resposta: Não haverá custos para o fornecedor da plataforma.

12. Cobrança de licenças

Questionado por: Solutis

Questionamento:

Está descrito no item 3.2.2 que "é vedada a cobrança de licenças para os servidores públicos, terceiros e sociedade civil que apenas solicitem serviços via plataforma". Entendemos que essa vedação ocorre quando os atores acima referenciados (servidores públicos, terceiros e sociedade civil) utilizam os serviços da plataforma, comportando-se nesse momento como usuários. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Como usuários externos.