

CLUBE PAINEIRAS DO MORUMBY

Concorrência Nº 003/2026 — Substituição de ERP

Respostas aos Pedidos de Esclarecimentos

Pedido de Esclarecimento nº 1

Pergunta: *O anexo I, item 10 dispõe: "A contratada deve garantir atendimento estruturado nos níveis 1, 2 e 3, assegurando restauração rápida de serviços, tratamento eficaz de incidentes e execução de solicitações conforme os SLAs definidos em catálogo de serviços aprovado pelo Clube Paineiras do Morumby." Após análise do requisito, entendemos que os níveis de atendimento podem ser conceituados da seguinte forma: Nível 1 (N1): atendimento inicial aos usuários finais, contemplando dúvidas operacionais, orientações de uso e solicitações de baixa complexidade; Nível 2 (N2): suporte técnico especializado da Contratada em conjunto com a equipe de TI da Contratante, destinado à análise e resolução de incidentes e demandas de maior complexidade; Nível 3 (N3): atendimento realizado pela equipe de desenvolvimento/manutenção do produto da Contratada, responsável pela correção de defeitos, ajustes e evoluções que demandem atuação especializada sobre a solução. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Os níveis de atendimento N1, N2 e N3 poderão ser estruturados conforme descrito, observadas as responsabilidades e complexidades de cada nível, bem como os SLAs e demais condições estabelecidas no edital e seus anexos.

Ressaltamos que a Contratada deverá assegurar o adequado direcionamento e escalonamento dos chamados entre os níveis de atendimento, garantindo a continuidade do suporte e o cumprimento dos níveis de serviço acordados.

Pedido de Esclarecimento nº 2

Pergunta: *O Anexo I, item 10 – Serviços de Suporte e Manutenção, dispõe: "Adequação da solução à legislação vigente, incluindo revisões de regras de negócio, parametrizações e ajustes necessários para garantir conformidade." Entendemos que a Contratada será responsável por manter a solução aderente às alterações legais e regulatórias aplicáveis ao produto contratado, realizando as devidas atualizações sistêmicas e prestando os esclarecimentos necessários sobre tais adequações. Por outro lado, entendemos que demandas relacionadas à revisão de regras de negócio, parametrizações, configurações específicas, customizações, ajustes operacionais ou quaisquer alterações decorrentes de processos internos da Contratante não fazem parte do escopo dos serviços de suporte técnico da Contratada. Tais atividades deverão ser executadas pela própria Contratante em seu ambiente, observando-se as diretrizes de governança, compliance e segurança da informação adotadas pela organização. Dessa forma, solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

O entendimento está correto. A Contratada será responsável por manter a solução aderente às alterações legais e regulatórias aplicáveis ao objeto contratado, contemplando as atualizações, correções e adequações sistêmicas necessárias para garantir a conformidade da solução durante a vigência contratual.

Quando a adequação exigir parametrizações ou configurações específicas relacionadas às regras de negócio do Clube Paineiras do Morumby, tais atividades deverão ser realizadas pela Contratada, com o apoio e a participação da Contratante no fornecimento das informações, definições de negócio e validações necessárias.

Dessa forma, caberá à Contratada manter o produto atualizado em relação às exigências legais e orientar a Contratante quanto a eventuais impactos, parametrizações ou procedimentos necessários para sua correta aplicação.

Pedido de Esclarecimento nº 3

Pergunta: *O Anexo I – Serviços de Suporte e Manutenção, dispõe: "Acionamento imediato das equipes técnicas especializadas sempre que a equipe interna do Clube Paineiras do Morumby não possuir autonomia ou capacidade técnica para resolver a ocorrência, incluindo configurações, ajustes avançados e correções estruturais." Entendemos que, para fins de atendimento e cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), todos os chamados deverão ser formalmente registrados pela Contratante por meio dos canais oficiais disponibilizados pela Contratada, sendo a contagem dos prazos iniciada a partir da efetiva abertura e classificação do chamado. Entendemos ainda que cada solicitação será tratada de acordo com sua respectiva classificação de severidade, observando-se os prazos de atendimento e resposta estabelecidos contratualmente, sendo o primeiro contato da equipe de suporte realizado dentro do SLA aplicável à categoria da demanda registrada. Adicionalmente, em situações consideradas emergenciais pela Contratante, entendemos que o Agente de Sucesso (Customer Success) poderá ser acionado para atuar como facilitador na comunicação e no acompanhamento da demanda junto à equipe de Suporte Técnico, sem que essa atuação substitua a necessidade de abertura formal do chamado pelos canais oficiais nem altere os prazos e fluxos de atendimento definidos contratualmente. Dessa forma, solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Os chamados deverão ser formalmente registrados pelos canais oficiais disponibilizados pela Contratada e serão tratados conforme sua classificação de severidade, observando os respectivos SLAs estabelecidos contratualmente.

Em situações emergenciais ou de alta criticidade, poderá ser realizado o acionamento do Agente de Sucesso (Customer Success), ou função equivalente, para facilitar e agilizar a comunicação e o acompanhamento junto às equipes técnicas responsáveis, sem substituir a necessidade de registro formal do chamado.

Pedido de Esclarecimento nº 4

Pergunta: *O Anexo I – Obrigações da Contratada dispõe: "Acompanhar prestações de contas do Clube perante órgãos fiscalizadores, quando relacionado ao objeto contratado." Entendemos que a responsabilidade da Contratada está restrita à prestação dos serviços de suporte, manutenção e atualização da solução contratada, garantindo seu funcionamento conforme as especificações técnicas e contratuais estabelecidas. Entendemos ainda que a inserção, gestão, tratamento, consistência, integridade, disponibilização, utilização e compartilhamento dos dados e informações registrados no sistema são de exclusiva responsabilidade da Contratante, incluindo a definição dos perfis de acesso, a correta operação da solução por seus usuários e a observância das normas internas de governança e segurança da informação. Dessa forma, a Contratada entende que não poderá ser responsabilizada por atos, decisões, divulgações, inconsistências, exclusões, alterações ou qualquer outra ocorrência relacionada aos dados e informações inseridos e gerenciados pela Contratante em seu ambiente de utilização da solução. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A Contratante é responsável pelas informações inseridas no sistema por seus usuários, bem como pela definição dos perfis de acesso e pela correta utilização da solução.

Entretanto, quando a prestação de contas perante órgãos fiscalizadores envolver informações, processos ou funcionalidades relacionados à solução contratada, caberá à Contratada prestar o suporte e os esclarecimentos técnicos necessários.

A Contratada também permanece responsável por eventuais inconsistências decorrentes de falhas da solução, incluindo seus processamentos, integrações, parametrizações e atualizações.

Pedido de Esclarecimento nº 5

Pergunta: *O Anexo I – Obrigações da Contratada dispõe: "Manter o sistema atualizado conforme legislação vigente, garantindo atualização imediata sem cobrança adicional." Entendemos que a Contratada possui processos estabelecidos para atualização da solução, contemplando tanto janelas programadas de manutenção quanto atualizações emergenciais, quando necessárias, bem como a disponibilização de novas versões em conformidade com o ciclo de vida e evolução do produto (releases). Dessa forma, entendemos que as atualizações, correções, melhorias e evoluções da solução serão realizadas de acordo com o cronograma, planejamento e disponibilidade definidos pela Contratada, observadas as boas práticas de mercado e os procedimentos de comunicação previamente estabelecidos com a Contratante. Assim, solicitamos confirmar se esse modelo operacional de atualização da solução atende às necessidades da Contratante e se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A Contratada poderá adotar seu cronograma e procedimentos próprios para atualizações, correções, melhorias e evolução da solução, incluindo janelas programadas de manutenção e disponibilização de novas versões.

Entretanto, quando a atualização decorrer de alteração legal ou regulatória aplicável à solução contratada, esta deverá ser disponibilizada sem custo adicional e em prazo compatível com a entrada em vigor e o cumprimento da respectiva obrigação legal, não podendo ficar condicionada exclusivamente ao cronograma regular de releases da Contratada.

As atualizações deverão ser previamente comunicadas à Contratante sempre que aplicável, especialmente quando houver impacto na operação da solução.

Pedido de Esclarecimento nº 6

Pergunta: *O Anexo I – Nível de Serviço – SLA dispõe: "Durante a vigência contratual, seja em fase de implantação ou operação plena, o suporte técnico — remoto ou presencial — deverá estar disponível 8 horas por dia (horário comercial), sete dias por semana, incluindo feriados, sem qualquer cobrança adicional por horas extraordinárias, plantões ou períodos não úteis." Considerando que, após a conclusão das etapas de implantação, Go Live e operação assistida, a solução estará em plena operação, entendemos que os serviços regulares de suporte técnico serão prestados em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, em dias úteis, para atendimento das demandas dos departamentos em funcionamento. Entendemos ainda que, nos períodos compreendidos por sábados, domingos e feriados, quando apenas parte das áreas da CPM estiver em operação, o atendimento da Contratada poderá ocorrer em regime de plantão (stand by), exclusivamente para tratamento de incidentes classificados como críticos ou emergenciais, que causem indisponibilidade da solução ou impacto significativo na continuidade das operações da Contratante. Demandas de natureza não crítica, dúvidas operacionais, parametrizações, solicitações de melhoria ou demais chamados que não comprometam a continuidade da operação poderão ser registradas normalmente e tratadas no próximo dia útil, observados os níveis de serviço (SLA) contratualmente estabelecidos. Dessa forma, solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto e se o atendimento poderá ser realizado nesses moldes.*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Após o período de implantação, Go Live e operação assistida, o suporte regular poderá ser realizado em horário comercial, de segunda a sexta-feira.

Aos sábados, domingos e feriados, deverá ser mantido atendimento em regime de plantão para incidentes críticos ou emergenciais que impactem a disponibilidade da solução ou a continuidade das operações do Clube, sem cobrança adicional.

As demandas não críticas poderão ser registradas normalmente e tratadas no próximo dia útil, observados os SLAs estabelecidos contratualmente.

Pedido de Esclarecimento nº 7

Pergunta: *O Anexo I – Nível de Serviço – SLA dispõe: "A contratada será responsável por executar, testar e homologar todas as atualizações legais em tempo hábil, assegurando que o CPM não incorra em atrasos, descumprimentos normativos ou penalidades." Entendemos que a responsabilidade da Contratada consiste em desenvolver e disponibilizar as correções, adequações legais, evoluções e atualizações da solução, realizando os testes técnicos necessários para validação das alterações implementadas e disponibilizando os respectivos pacotes de atualização (patches), releases ou versões para utilização pela Contratante. Entendemos ainda que a execução das atualizações no ambiente da Contratante, bem como a realização dos testes funcionais, validações operacionais, homologação e aprovação para entrada em produção, são de responsabilidade da própria CPM, uma vez que o conhecimento dos processos de negócio, regras operacionais, fluxos internos e impactos das alterações é inerente à sua operação. Dessa forma, a Contratada entende que sua responsabilidade se limita à disponibilização das atualizações devidamente testadas sob a ótica técnica do produto, cabendo à CPM validar a aderência das alterações aos seus processos internos e homologar sua utilização em ambiente produtivo. Solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto e se os procedimentos poderão ser adotados dessa forma.*

Resposta:

Está correto o entendimento.

A Contratada será responsável por desenvolver, testar tecnicamente e disponibilizar as atualizações legais da solução em tempo hábil.

Caberá ao Clube realizar os testes funcionais e a homologação em seu ambiente, considerando seus processos, regras de negócio e particularidades operacionais, dando o devido retorno à Contratada quanto ao resultado dos testes.

Caso sejam identificados problemas ou inconsistências relacionados à atualização disponibilizada, caberá à Contratada realizar as correções necessárias para sua adequada aplicação.

Pedido de Esclarecimento nº 8

Pergunta: *O Anexo I – Nível de Serviço – SLA dispõe: O atendimento telefônico deverá ser disponibilizado das 8h às 18h, em dias úteis, cabendo à contratada assegurar suporte via e-mail ou abertura de chamados online fora desse período, inclusive em regime de plantão para ocorrências críticas. Entendemos que a Contratada disponibiliza o serviço de Stand By, caracterizado por um regime de plantão 24x7, composto por equipe especializada para atendimento de situações emergenciais fora do horário comercial da central de suporte, incluindo períodos noturnos, finais de semana e feriados. Para esse atendimento, é disponibilizado um canal específico de acionamento por meio de telefone celular corporativo, destinado exclusivamente ao tratamento de incidentes críticos que possam causar indisponibilidade ou impacto relevante à continuidade da operação da Contratante. Nessas situações, o analista de plantão atuará utilizando os recursos disponíveis para realizar análises, orientações e, quando possível, aplicar soluções de contorno (workarounds) que permitam a continuidade da operação até a regularização definitiva da ocorrência. Caso a resolução da demanda dependa de atuação técnica especializada, desenvolvimento, manutenção corretiva ou intervenção de equipes não integrantes do plantão, o incidente será devidamente registrado e direcionado às áreas competentes para tratamento no primeiro horário comercial subsequente ao atendimento emergencial, observando os processos internos e os níveis de serviço aplicáveis. Dessa forma, entendemos que esse modelo de atendimento em regime de Stand By atende à necessidade de suporte emergencial fora do horário comercial, garantindo um ponto de contato permanente para mitigação de impactos operacionais críticos. Solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

Está correto o entendimento.

O modelo de atendimento em regime de Stand By atende à necessidade do Clube para ocorrências críticas fora do horário comercial, permitindo o acionamento da equipe de plantão para análise, orientação e, quando possível, aplicação de solução de contorno.

Caso a solução definitiva dependa de atuação de equipe técnica especializada, desenvolvimento ou manutenção corretiva, o atendimento poderá ser direcionado para o próximo horário comercial, observados os níveis de serviço estabelecidos contratualmente.

Pedido de Esclarecimento nº 9

Pergunta: Entendemos que a CONTRATADA poderá iniciar o atendimento das solicitações de suporte em até 1 (uma) hora útil após a abertura e classificação do chamado, observando os canais oficiais de atendimento e os procedimentos estabelecidos para registro das ocorrências. Contudo, considerando que a efetiva resolução de um incidente depende da análise técnica da ocorrência, diagnóstico da causa raiz, definição da estratégia de tratamento e eventual atuação de equipes especializadas, entendemos que os prazos de solução devem ser estabelecidos de forma compatível com a complexidade e severidade da demanda. Dessa forma, propomos os seguintes níveis de serviço (SLA), contados em horas úteis: Solução Paliativa (contorno da operação): Crítica: até 8 horas; Alta: até 16 horas; Média: até 24 horas; Baixa: até 32 horas. Solução Definitiva: Crítica: até 24 horas; Alta: até 48 horas; Média: até 150 horas; Baixa: até 225 horas. Entendemos que os prazos acima permitem o adequado tratamento técnico das ocorrências, garantindo a continuidade operacional da Contratante por meio de soluções paliativas quando aplicável, até a implementação da solução definitiva. Solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto e se os níveis de serviço propostos poderão ser adotados para a execução contratual.

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

Estamos de acordo com o início do atendimento em até 1 (uma) hora útil após a abertura e classificação do chamado, bem como com os prazos apresentados para solução paliativa.

Para a solução definitiva, entendemos como adequados os seguintes prazos:

Crítica: até 24 horas úteis; Alta: até 48 horas úteis; Média: até 80 horas úteis; Baixa: até 120 horas úteis.

Os prazos serão considerados de acordo com a classificação e complexidade de cada ocorrência, mantendo-se o acompanhamento do chamado até sua efetiva solução.

O descumprimento dos prazos estabelecidos para solução paliativa ou definitiva sujeitará a Contratada às penalidades previstas no Edital e na RFP, incluindo os descontos proporcionais na fatura subsequente, conforme item 16 da RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 10

Pergunta: Considerando a natureza dos serviços de suporte técnico e manutenção, bem como a existência de fatores que podem influenciar o atendimento das ocorrências, tais como dependências de terceiros, indisponibilidades de infraestrutura, necessidade de validações pela Contratante, complexidade dos incidentes e demais situações alheias ao controle da Contratada, entendemos que a aferição dos níveis de serviço (SLA) deverá considerar um índice de atendimento mínimo de 90% de cumprimento dos chamados dentro dos prazos estabelecidos. Dessa forma, entendemos que será considerado satisfatório o atingimento de 90% de assertividade no cumprimento dos SLAs contratados, sendo este o percentual utilizado para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada. Após análise do Edital e de seus anexos, não foi possível identificar o índice de reajuste aplicável ao contrato. Diante disso, solicita-se informar qual índice será adotado para o reajuste dos valores contratuais após os primeiros 12 (doze) meses de vigência.

Resposta:

Entendemos que fatores alheios à atuação da Contratada poderão ser considerados na apuração dos SLAs, desde que devidamente registrados e comprovados no respectivo chamado.

Para avaliação dos níveis de serviço, o Clube considera adequado o índice mínimo de 95% de cumprimento dos SLAs, considerando o conjunto dos chamados apurados no período.

Para chamados classificados como críticos, deverá ser observado o cumprimento integral dos prazos estabelecidos.

Nos casos em que o andamento do chamado depender de informação, validação ou ação da Contratante ou de terceiros fora da responsabilidade da Contratada, o período de espera poderá ser desconsiderado da contagem do SLA, desde que a dependência esteja formalmente registrada no chamado.

A desconsideração do período de espera somente será aplicável se a Contratante não responder à solicitação de informações, validação ou ação necessária no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da notificação formal da Contratada. A Contratada deverá comprovar, por meio de registro no chamado, a data da notificação e a data da resposta da Contratante.

Quanto ao índice de reajuste: será adotado o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, divulgado pelo IBGE, observado o período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato. O reajuste será aplicado com base na variação acumulada do índice no respectivo período.

Pedido de Esclarecimento nº 11

Pergunta: *O Anexo I, item 16 – Nível de Serviço – SLA, constante das páginas 43 e 44 da RFP, dispõe: "Durante a vigência contratual, seja em fase de implantação ou operação plena, o suporte técnico — remoto ou presencial — deverá estar disponível 8 horas por dia (horário comercial), sete dias por semana, incluindo feriados, sem qualquer cobrança adicional por horas extraordinárias, plantões ou períodos não úteis." Entendemos que os serviços de suporte técnico serão prestados de forma exclusivamente remota, em horário comercial, das 08h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais. Esclarecemos ainda que a Contratada não dispõe de operação regular de suporte sete dias por semana. Contudo, o sistema de registro de chamados (tickets) permanecerá disponível para abertura de solicitações durante 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Dessa forma, entendemos que os chamados registrados fora do horário comercial, bem como aqueles abertos aos sábados, domingos e feriados, serão recepcionados pelo sistema e passarão a ser tratados pela equipe de suporte no primeiro dia útil subsequente, quando terá início a contagem dos respectivos níveis de serviço (SLA), observadas as condições contratuais aplicáveis.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

O atendimento regular de suporte poderá ser realizado em horário comercial, de segunda a sexta-feira.

Aos sábados, domingos e feriados deverá ser disponibilizado atendimento em regime de Stand By para ocorrências críticas, conforme modelo de plantão apresentado pela Contratada.

Os chamados não críticos registrados fora do horário regular poderão ser tratados no próximo dia útil, quando terá início a contagem do respectivo SLA.

Para ocorrências críticas acionadas durante o período de plantão, o SLA será considerado a partir do respectivo acionamento.

Pedido de Esclarecimento nº 12

Pergunta: *O Anexo I, item 16 – Nível de Serviço – SLA, constante da página 44 da RFP, dispõe: "A contratada deverá manter uma central de atendimento dedicada ao suporte aos usuários da solução, disponibilizando atendimento por telefone e canal eletrônico (website) para abertura e acompanhamento de chamados. A comunicação formal poderá ocorrer por e-mail e/ou pelos canais oficiais de registro de incidentes e solicitações." Entendemos que o suporte técnico será realizado exclusivamente por meio da abertura de chamados na plataforma, canal oficial para registro, acompanhamento e controle dos atendimentos e respectivos SLAs. De forma excepcional, poderão ser realizadas chamadas ou reuniões para análise e tratamento de incidentes de maior criticidade, mediante necessidade operacional e alinhamento entre as partes. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A plataforma de chamados deverá ser o canal oficial para registro, acompanhamento e controle dos atendimentos e respectivos SLAs.

Entretanto, deverá ser mantido também canal de atendimento telefônico, conforme previsto na RFP, especialmente para apoio e acionamento em situações que demandem maior agilidade.

Independentemente do canal utilizado para o atendimento, os chamados deverão ser registrados na plataforma para fins de acompanhamento e controle dos níveis de serviço.

Pedido de Esclarecimento nº 13

Pergunta: *O Anexo I, constante da página 44 da RFP, dispõe: "O atendimento telefônico deverá ser disponibilizado das 8h às 18h, em dias úteis, cabendo à contratada assegurar suporte via e-mail ou abertura de chamados online fora desse período – inclusive em regime de plantão para ocorrências críticas." Entendemos que o suporte técnico será prestado exclusivamente por meio da abertura de chamados na plataforma Zendesk, canal oficial para registro, acompanhamento e controle dos atendimentos e respectivos SLAs. De forma excepcional, chamadas ou reuniões poderão ser realizadas em situações de maior criticidade, mediante necessidade operacional e comum acordo entre as partes. Adicionalmente, entendemos que eventuais solicitações de plantão deverão ser formalizadas por meio da abertura de chamado, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, para viabilizar o adequado planejamento e disponibilidade da equipe técnica. Solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A plataforma de chamados poderá ser utilizada como canal oficial para registro, acompanhamento e controle dos atendimentos e respectivos SLAs, devendo ser mantido também o atendimento telefônico conforme previsto na RFP.

Para ocorrências críticas fora do horário comercial, o acionamento do plantão deverá ocorrer pelos canais disponibilizados pela Contratada, não sendo aplicável a exigência de antecedência mínima de 48 horas.

A antecedência de 48 horas poderá ser considerada para atividades ou acompanhamentos previamente programados que necessitem de suporte fora do horário comercial.

Pedido de Esclarecimento nº 14

Pergunta: *O item 5 dispõe: "As saídas de materiais são integradas ao orçamento como compromisso/realizado." Considerando o requisito referente à integração com o orçamento e os conceitos de valor comprometido e valor realizado, entendemos que a movimentação de estoque poderá impactar automaticamente o controle orçamentário, gerando os respectivos lançamentos conforme os eventos realizados no sistema. Dessa forma, solicitamos esclarecer se a baixa de estoque deverá gerar automaticamente o lançamento correspondente no orçamento, seja como valor comprometido, realizado ou outro evento orçamentário previsto. Solicitamos ainda o detalhamento do fluxo esperado pela Contratante, incluindo os eventos que devem gerar movimentações orçamentárias, o momento da contabilização/registro e as integrações necessárias entre os módulos envolvidos.*

Resposta:

O entendimento está correto.

A movimentação de materiais deverá estar integrada ao controle orçamentário, permitindo que os eventos ocorridos no processo sejam refletidos automaticamente no orçamento.

Na saída de material do estoque, o valor correspondente deverá ser apropriado ao centro de custo e à respectiva verba orçamentária, caracterizando o consumo/realização do orçamento, conforme as regras definidas pelo Clube.

Os eventos de comprometimento deverão ocorrer nas etapas anteriores do processo, quando aplicável, evitando duplicidade de impacto no orçamento.

O detalhamento das regras, eventos e momentos de comprometimento e realização será definido durante o levantamento dos processos na etapa de implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 15

Pergunta: *O item 37 dispõe: "O sistema integra automaticamente os lançamentos da folha de pagamento (proventos, descontos, encargos) com a contabilidade, permitindo contabilização por centro de custo e plano de contas, sem intervenção manual." Considerando o requisito referente à integração com a folha de pagamento, solicitamos informar qual é o sistema destinatário responsável por receber e processar os dados provenientes desta integração. Solicitamos também detalhar quais mecanismos de integração são suportados pelo sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, arquivos de importação/exportação, integrações via banco de dados ou outros formatos disponíveis. Adicionalmente, solicitamos disponibilizar o detalhamento do fluxo esperado, incluindo os dados que deverão ser integrados, periodicidade de envio, responsabilidades de cada sistema envolvido e eventuais requisitos técnicos necessários para implementação da integração.*

Resposta:

O sistema de Folha de Pagamento utilizado atualmente pelo Clube é o StarSoft, que permanecerá como sistema satélite da solução de ERP.

A integração deverá ocorrer preferencialmente via API REST, contemplando as informações necessárias para a contabilização da folha no novo ERP, tais como proventos, descontos, encargos, provisões, centros de custo, contas contábeis e demais dados necessários à correta geração dos lançamentos contábeis.

O fluxo esperado será StarSoft (Folha de Pagamento) → Novo ERP (Contabilidade), sem necessidade de lançamento manual das informações.

O detalhamento dos campos, regras de contabilização, periodicidade e demais requisitos técnicos da integração será realizado durante a etapa de levantamento e implantação, em conjunto entre o Clube e a Contratada.

A Contratada deverá apresentar, em sua proposta técnica, a estratégia preliminar de integração com o StarSoft, incluindo a abordagem técnica proposta e as premissas consideradas para dimensionamento. O detalhamento final será realizado durante a implantação, sem que isso caracterize ampliação de escopo ou justifique acréscimo de custos.

Pedido de Esclarecimento nº 16

Pergunta: *A RFP, item 76, dispõe: "O sistema permite controle de inadimplência com alertas automáticos por dias de atraso." Solicitamos detalhar a lógica esperada para geração dos alertas previstos no requisito. Entendemos que a emissão do alerta poderá depender de um conjunto de informações e critérios de negócio previamente definidos pela Contratante, tais como situação do processo, status do registro, prazo limite, valores envolvidos ou outros parâmetros aplicáveis. Dessa forma, solicitamos esclarecer se o alerta deverá ser gerado considerando múltiplas condições de negócio ou se será baseado exclusivamente na quantidade de dias de atraso em relação a um prazo estabelecido. Caso a regra esteja relacionada apenas ao prazo de atraso, solicitamos informar qual será a quantidade de dias considerada para disparo do alerta, bem como eventuais níveis de alerta ou escalonamentos esperados.*

Resposta:

O alerta deverá ser gerado com base na quantidade de dias de atraso em relação ao vencimento estabelecido.

Os parâmetros de dias para geração dos alertas deverão ser configuráveis, permitindo ao Clube definir os períodos de acionamento conforme suas regras de negócio.

Pedido de Esclarecimento nº 17

Pergunta: A RFP, item 113, dispõe: "Em ambiente homologado conforme especificações mínimas recomendadas pelo fornecedor, consultas críticas deverão responder em até 5 segundos para base estimada de 5 milhões de registros e 300 usuários simultâneos." Entendemos que o requisito referente ao tempo de resposta de até 5 segundos está diretamente relacionado às condições do ambiente de execução da solução, incluindo capacidade de processamento dos recursos computacionais, infraestrutura disponível, qualidade e estabilidade da conexão de rede/internet, bem como demais fatores externos que possam influenciar o desempenho. Dessa forma, entendemos que a validação dos requisitos de desempenho deverá ocorrer durante a etapa de projeto, por meio da execução de testes de carga e performance em ambiente de homologação, devidamente configurado conforme as especificações técnicas mínimas recomendadas pela Contratada. Após a validação do ambiente e das condições técnicas estabelecidas, eventuais impactos decorrentes de infraestrutura, conectividade ou recursos disponibilizados pela Contratante deverão ser considerados na análise de desempenho da solução. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

O entendimento está correto.

A validação do requisito de desempenho deverá considerar ambiente devidamente configurado conforme as especificações técnicas recomendadas pela Contratada, podendo ser realizados testes de carga e performance durante a etapa de implantação.

Eventuais impactos de desempenho comprovadamente relacionados à infraestrutura ou conectividade sob responsabilidade do Clube serão considerados na análise.

Permanecem sob responsabilidade da Contratada o dimensionamento, desempenho e capacidade da infraestrutura necessária à operação da solução contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 18

Pergunta: A RFP, item 8.1, dispõe: "Operar 100% em nuvem, no modelo SaaS, com arquitetura escalável e redundante." Considerando o requisito apresentado, entendemos que a solução poderá ser considerada aderente caso o ERP esteja disponibilizado integralmente em ambiente de nuvem, contemplando arquitetura escalável, redundante, segura e com os recursos necessários para garantir disponibilidade, desempenho e continuidade operacional. Dessa forma, solicitamos esclarecer se a Contratante aceita o atendimento do requisito por meio de uma solução ERP hospedada em ambiente de nuvem sob responsabilidade da Contratada, ou se é obrigatória a disponibilização do ERP exclusivamente no modelo SaaS (Software as a Service), incluindo todas as características e responsabilidades inerentes a esse modelo.

Resposta:

É obrigatória a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service), conforme estabelecido na RFP.

A simples hospedagem do ERP em ambiente de nuvem não será considerada, por si só, suficiente para atendimento ao requisito.

A solução deverá contemplar as características e responsabilidades inerentes ao modelo SaaS, incluindo a gestão da infraestrutura necessária à operação, disponibilidade, escalabilidade, atualizações, segurança e continuidade da solução sob responsabilidade da Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 19

Pergunta: A RFP, item 8.4, dispõe: "A contratante será responsável pelo fornecimento das informações e bases de dados necessárias à implantação, cabendo à contratada apoiar na análise, saneamento, padronização e estruturação dessas informações, conforme diretrizes definidas." Após análise do requisito, entendemos que a migração de dados deverá contemplar exclusivamente os itens e informações expressamente especificados no Edital e demais documentos da contratação. Caso existam outros dados, cadastros, documentos ou informações históricas a serem migrados, solicitamos que sejam detalhados, incluindo a volumetria estimada, período histórico considerado e critérios de seleção das informações.

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A Contratada deverá disponibilizar os layouts e especificações necessários para a migração dos dados, bem como prestar o apoio técnico durante o processo.

Caberá ao Clube realizar a extração e disponibilização das informações dos sistemas atuais, conforme os layouts definidos pela Contratada.

A Contratada será responsável por apoiar o processo de carga e validar, em conjunto com o Clube, as informações migradas para o novo ambiente.

O detalhamento dos dados, período histórico, volumetria e critérios de migração será definido durante a etapa de levantamento e planejamento da implantação.

"A migração de dados deverá contemplar os itens e informações expressamente especificados no item 8.4 da RFP. O detalhamento técnico da migração será definido durante a implantação, sem que isso caracterize ampliação de escopo."

Pedido de Esclarecimento nº 20

Pergunta: A RFP, item 8.4, dispõe: "A contratada não será responsabilizada por inconsistências, omissões ou incorreções originadas nas bases fornecidas, desde que devidamente registradas durante o saneamento." Entendemos que a CONTRATADA disponibilizará os layouts previamente definidos e as orientações necessárias para a execução da migração. Entendemos ainda que as atividades de saneamento, validação, consistência e preenchimento dos arquivos de importação deverão ser realizadas pela CONTRATANTE, com o apoio e orientação técnica da CONTRATADA. Ressaltamos que o sucesso da migração dependerá da atuação conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

A Contratada deverá disponibilizar os layouts, especificações e orientações necessárias para a realização da migração.

Caberá ao Clube realizar o saneamento das informações, o preenchimento dos arquivos de importação e a validação dos dados de origem, com o apoio e orientação técnica da Contratada.

A Contratada deverá apoiar tecnicamente o processo e validar a correta carga das informações no novo ambiente, de acordo com os layouts e regras estabelecidos.

O processo de migração será realizado de forma conjunta entre Contratante e Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 21

Pergunta: A RFP, item 8.6, dispõe: "A ferramenta deverá disponibilizar recursos para planejamento e monitoramento de receitas, custos de insumos, ticket médio, bem como demais variáveis que impactem a performance financeira. Deverá incluir o controle formal de abertura, andamento e encerramento do ciclo orçamentário, permitindo a aplicação de travas de edição conforme datas definidas pela área de controladoria." Solicitamos esclarecer o entendimento esperado para atendimento deste requisito. O objetivo é a criação de um fluxo de controle para abertura, acompanhamento e tratamento das solicitações, ou a implementação de uma lógica específica para verificação, registro e rastreabilidade das alterações realizadas? Solicitamos detalhar o processo esperado, incluindo as etapas, regras de negócio e controles necessários para atendimento do requisito.

Resposta:

O requisito refere-se ao processo de elaboração e gestão do orçamento.

A área de Controladoria deverá realizar a abertura do ciclo orçamentário, disponibilizando o orçamento para preenchimento pelas áreas responsáveis e acompanhando sua evolução durante o período definido.

O sistema deverá permitir o controle dos prazos, o encerramento do ciclo, a aplicação de travas de edição conforme definição da Controladoria e a rastreabilidade das alterações realizadas.

O detalhamento do fluxo, incluindo etapas, aprovações, responsáveis e demais regras de negócio, será definido durante a etapa de levantamento e implantação, em conjunto com a Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 22

Pergunta: A RFP, item 8.6, dispõe: "O sistema deve disponibilizar modelos padronizados de construção orçamentária, com campos configuráveis e baseados em variáveis do próprio sistema, além de permitir a criação de novos produtos ou serviços, ou utilização de estruturas já existentes. A solução deve garantir precisão na formação de preços, possibilitando a gestão de tabelas de precificação parametrizáveis conforme cliente, produto, serviço ou projeto." Solicitamos detalhar qual é o objetivo esperado para ser gerado pelo sistema, bem como quais informações, resultados, relatórios ou controles deverão ser disponibilizados para atendimento deste requisito. O esclarecimento é necessário para o correto entendimento do escopo e avaliação da aderência da solução ofertada.

Resposta:

O objetivo do requisito é permitir a elaboração e gestão do orçamento por meio de modelos parametrizáveis, utilizando informações e variáveis disponíveis no próprio sistema.

A solução deverá permitir a criação e utilização de modelos orçamentários, inclusão de novos produtos e serviços e utilização de estruturas já existentes, bem como possibilitar a formação e gestão de preços por meio de tabelas parametrizáveis.

Espera-se que as informações geradas possam ser utilizadas para acompanhamento e análise do orçamento e da formação de preços.

O detalhamento dos modelos, campos, variáveis, regras de cálculo, relatórios e demais controles necessários será definido durante a etapa de levantamento e implantação, em conjunto com a Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 23

Pergunta: A RFP, item 8.7, dispõe: "O sistema deverá contemplar um módulo de suprimentos completo, integrado e totalmente parametrizável, capaz de gerenciar o ciclo de ponta a ponta de compras, contratos, estoques, inventários e recebimentos, assegurando rastreabilidade, governança, redução de custos e eficiência operacional. A solução deve disponibilizar mecanismos avançados de planejamento de compras, considerando demanda histórica, curva ABC, consumo médio, estoque mínimo, ponto de pedido e prazo de reposição, com alertas automáticos quando os níveis de estoque atingirem limites críticos." Com relação ao requisito que menciona a disponibilização de "mecanismos avançados de planejamento de compras", solicitamos esclarecer o que a Contratante entende por esse conceito e quais funcionalidades deverão ser obrigatoriamente atendidas pela solução.

Resposta:

O requisito contempla o fluxo completo de Suprimentos, desde a requisição de compra, respectivos fluxos de aprovação, processo de cotação e mapa comparativo de custos, geração dos pedidos, gestão de contratos, recebimento e controle de estoque.

Quanto ao planejamento de compras, espera-se que a solução utilize as informações disponíveis no próprio sistema, como histórico de consumo, curva ABC, estoque mínimo, ponto de pedido, consumo médio e prazo de reposição, permitindo apoiar a área de Suprimentos na identificação das necessidades de compra e reposição de materiais.

O detalhamento dos fluxos, níveis de aprovação, parâmetros e demais regras de negócio será realizado durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 24

Pergunta: *O item 8.7 dispõe: "O módulo deverá permitir administração integral das solicitações internas, desde sua abertura até a conclusão do processo, garantindo aderência às políticas corporativas. A ferramenta deve suportar a análise, priorização e direcionamento das requisições pelo gerente de suprimentos, que poderá designá-las aos analistas responsáveis conforme conveniência operacional, estabelecendo atribuições, prazos e mecanismos de auditoria. As requisições deverão alimentar automaticamente processos de cotação, permitindo que o sistema realize comparativos de preços, prazos, condições comerciais e desempenho dos fornecedores, além da geração automática da análise de preços." Com relação ao requisito que menciona a observância de políticas corporativas, solicitamos esclarecer e detalhar quais políticas deverão ser obrigatoriamente consideradas pela solução.*

Resposta:

Para este requisito, a referência às políticas corporativas está relacionada às regras internas de tratamento e direcionamento das requisições da área de Suprimentos.

Espera-se que a solução permita ao gestor da área direcionar ou redistribuir as requisições aos analistas responsáveis, quando necessário, bem como acompanhar o andamento das solicitações.

O detalhamento do fluxo e das regras de direcionamento será realizado durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 25

Pergunta: *O item 8.7 dispõe: "O módulo deverá permitir administração integral das solicitações internas, desde sua abertura até a conclusão do processo, garantindo aderência às políticas corporativas [...]." Com relação ao requisito que menciona a observância de políticas corporativas, solicitamos esclarecer e detalhar quais políticas deverão ser obrigatoriamente consideradas pela solução.*

Resposta:

Pergunta idêntica ao item 24 — aplica-se a mesma resposta.

Pedido de Esclarecimento nº 26

Pergunta: *A RFP, item 8.7, dispõe: "[...] A solução deverá assegurar a gestão completa dos contratos com fornecedores, incluindo controle de vigência, valores, reajustes, e alertas automáticos antes do vencimento. O sistema deve permitir o disparo automático de pedidos de compra a partir das cotações aprovadas, bem como a geração e envio eletrônico desses pedidos aos fornecedores. Os fluxos de aprovação para requisição e pedido de compra deverão ser apoiados por um fluxo de trabalho configurável, considerando cargos, alçadas financeiras, regras de negócio, níveis hierárquicos e tempo máximo de permanência em cada etapa, com escalonamento automático ao próximo aprovador em caso de atraso. O módulo deve permitir, de forma parametrizada, que gestores autorizados possam avançar etapas de aprovação mediante justificativa formal." Com relação ao processo de compras descrito no Termo de Referência, entendemos que o fluxo de aprovação ocorre nas etapas de solicitação de compras e de emissão do pedido de compras. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

O fluxo de aprovação deverá contemplar as etapas de solicitação/requisição de compra e de emissão do pedido de compra, conforme as regras e alçadas definidas pelo Clube.

O detalhamento dos fluxos, níveis de aprovação e respectivas regras será realizado durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 27

Pergunta: *A RFP, item 8.10.6, dispõe: "O sistema deve manter histórico detalhado de cada cliente, incluindo faturas, pagamentos, inadimplências, acordos e comportamentos de pagamento. Deve permitir definir condições específicas para cada cliente, como parcelamentos, prazos diferenciados e descontos por*

antecipação. A solução deve contemplar relacionamento entre clientes (titular, dependente, cônjuge)." Com relação ao requisito de gestão e relacionamento entre titulares, dependentes e cônjuges, solicitamos esclarecer e detalhar a lógica de negócio esperada para o vínculo entre essas entidades.

Resposta:

O relacionamento deverá considerar o titular como vínculo principal, permitindo associar a ele seus respectivos dependentes e cônjuge.

O objetivo é possibilitar a identificação da composição familiar e o relacionamento das informações financeiras correspondentes, como lançamentos, faturas, pagamentos e eventuais inadimplências.

O detalhamento das regras de relacionamento, cobrança e demais particularidades do processo será realizado durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 28

Pergunta: *A RFP, item 8.11, dispõe: "O módulo de Contabilidade deve garantir a escrituração contábil completa, integrada, automática e aderente às normas brasileiras, incluindo CPCs, NBCs, IFRS aplicáveis e ao sistema de contas utilizado pelo Clube Paineiras do Morumby. A solução deve centralizar todas as informações financeiras, patrimoniais e gerenciais, recebendo dados de maneira integrada e parametrizável dos módulos de Suprimentos, Financeiro, Contas a Pagar, Contas a Receber, Atividades, Patrimônio, Folha de Pagamento, Contratos, Obras e Projetos, garantindo confiabilidade, rastreabilidade e consistência na geração das demonstrações contábeis." Com relação aos requisitos referentes às normas contábeis CPC e IFRS, solicitamos os seguintes esclarecimentos: a) Poderiam informar quais Pronunciamentos Contábeis (CPC) deverão ser obrigatoriamente atendidos pela solução? b) Em relação ao requisito de conformidade com IFRS, nosso entendimento é que a exigência refere-se especificamente ao IFRS 16 (Arrendamentos). Está correto nosso entendimento? c) Em caso afirmativo, favor detalhar quais funcionalidades, controles, cálculos, relatórios e entregas serão considerados obrigatórios para atendimento ao IFRS 16, bem como o escopo esperado pela Contratante.*

Resposta:

a) O Clube Paineiras do Morumby, na qualidade de associação civil sem fins lucrativos, deve observar as seguintes normas contábeis:

- ITG 2002 (R1) — norma do CFC obrigatória a toda entidade sem fins lucrativos, que define o uso dos termos Superávit/Déficit e exige Notas Explicativas detalhadas sobre a finalidade do Clube;
- NBC TG 1000 (equivalente ao CPC PME), incluindo NBC TG 21 (demonstrações trimestrais) e NBC TG 26 (demonstrações do exercício);
- CPC 01 — Redução ao Valor Recuperável de Ativos (teste de impairment sobre as instalações do Clube);
- CPC 16 — Estoques (aplicável ao almoxarifado de manutenção e aos estoques de bares, restaurantes e artigos esportivos);
- CPC 26 — Provisões (processos trabalhistas, cíveis, fiscais e tributários);
- CPC 27 — Ativo Imobilizado (registro, depreciação e manutenção da infraestrutura — sedes, piscinas, quadras, campos e frotas);
- CPC 47 — Receita de Contrato com Cliente (reconhecimento de receita de joias de admissão, mensalidades, ingressos de eventos e aluguel de espaços).

b) Não. O entendimento não procede. O Clube está atualmente dispensado da aplicação do IFRS 16, por possuir faturamento anual inferior a R\$ 300 milhões, utilizando a flexibilidade prevista na NBC TG 1000 (Seção 20) para lançamento de locações diretamente no resultado operacional.

c) Em razão da dispensa indicada no item "b", não há, no momento, funcionalidades, controles, cálculos ou relatórios obrigatórios relacionados especificamente ao IFRS 16. A exigência de conformidade com IFRS mencionada na RFP refere-se às normas listadas no item "a", aplicáveis à condição atual do Clube.

Pedido de Esclarecimento nº 29

Pergunta: *A RFP, item 8.12, dispõe: "O sistema deve suportar inventário físico e digital, utilizando leitura por QR Code, RFID ou outro mecanismo moderno de identificação, além de permitir comparação automática entre inventário físico e registro contábil. A solução deve gerar alertas para bens não encontrados, divergências de localização, patrimônio sem responsável associado ou itens com necessidade de manutenção preventiva. É*

fundamental que o módulo realize o cálculo automatizado de depreciação de acordo com normas contábeis vigentes, enviando as informações diretamente ao módulo de Contabilidade. O sistema deve ainda suportar anexos, incluindo imagens, laudos, notas fiscais e relatórios técnicos, assegurando aderência total às exigências internas e auditorias." Com relação ao requisito apresentado, solicitamos esclarecer se o atendimento da funcionalidade poderá ser realizado por meio da utilização de QR Code ou código de barras, desde que sejam atendidos os objetivos e requisitos funcionais previstos no Termo de Referência. Nosso entendimento é que soluções baseadas em QR Code ou código de barras podem atender plenamente à necessidade operacional descrita, proporcionando rastreabilidade, identificação e controle das informações de forma segura e eficiente. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

O requisito poderá ser atendido por meio de QR Code, código de barras ou tecnologia equivalente, desde que permita a identificação e rastreabilidade dos bens e atenda às demais funcionalidades previstas na RFP.

Não há obrigatoriedade de utilização específica de tecnologia RFID.

Pedido de Esclarecimento nº 30

Pergunta: A RFP, item 8.12, dispõe: "Realizar a importação integral dos dados do sistema atual de controle de ativos." Solicitamos informar a volumetria estimada dos ativos abrangidos por este requisito, incluindo a quantidade atual e a projeção de crescimento durante a vigência contratual, caso aplicável.

Resposta:

O controle patrimonial do Clube é atualmente realizado por meio de planilha eletrônica (Excel), com os bens organizados individualmente dentro de seus respectivos grupos patrimoniais, incluindo controle de depreciação/amortização.

A base atual possui aproximadamente 3.500 (três mil e quinhentos) itens cadastrados, podendo esse volume chegar a 5.000 (cinco mil) itens, considerando o crescimento vegetativo do patrimônio durante a vigência contratual.

Pedido de Esclarecimento nº 31

Pergunta: O Edital prevê no item 1.1.10 que "consideram-se incluídas no escopo todas as atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução, ainda que não explicitamente descritas, desde que inerentes ao objeto contratado". a) Entendemos que essa previsão deve ser interpretada como restrita às atividades associadas à execução dos serviços expressamente previstos no Edital e na RFP, não implicando a inclusão de novas entregas, funcionalidades, integrações, desenvolvimentos, customizações ou serviços não expressamente especificados nos documentos da licitação. Nosso entendimento está correto? b) Ainda com base no item supracitado, entendemos que demandas supervenientes que representem ampliação ou alteração do escopo do objeto contratual serão tratadas mediante procedimento formal a parte, com avaliação dos impactos técnicos, financeiros e de cronograma. Também procede essa conclusão?

Resposta:

a) Está correto o entendimento. A previsão refere-se às atividades necessárias para a plena execução e funcionamento da solução dentro do escopo estabelecido no Edital e na RFP, ainda que alguma atividade inerente à sua execução não esteja individualmente detalhada. Não implica a inclusão de novas funcionalidades, integrações, customizações, desenvolvimentos ou serviços que não façam parte do objeto da contratação.

b) Está correto o entendimento. Eventuais demandas que caracterizem efetiva ampliação ou alteração do escopo originalmente contratado deverão ser avaliadas entre as partes e tratadas por meio de procedimento formal, considerando os respectivos impactos técnicos, financeiros e de cronograma.

Não serão consideradas ampliação de escopo as atividades necessárias à plena execução das funcionalidades e serviços já previstos no Edital e na RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 32

Pergunta: *O Edital prevê no item 1.1.11 que o cronograma apresentado pelo licitante vencedor passa a ser obrigação contratual vinculante e que o descumprimento dos prazos poderá ensejar a aplicação de penalidades contratuais. Nesse contexto, se houver necessidade de reprogramação do cronograma, decorrente de fatos não imputáveis à contratada – tais como atrasos na disponibilização de informações, acessos, ambientes, validações, homologações, definições de negócio ou quaisquer outras dependências de responsabilidade do Clube ou de terceiros por ele indicados –, entendemos que não caracterizará descumprimento contratual, devendo ensejar a correspondente revisão dos marcos e prazos de execução, sem aplicação de penalidades. Nosso entendimento está correto? Ademais, a nossa conclusão é de que esse mesmo entendimento se aplica às hipóteses previstas no item 7.4 da RFP, associado às Premissas do Projeto, especialmente no que se refere aos atrasos decorrentes da indisponibilidade de usuários-chave ou da demora na realização de validações pelo Clube. A conclusão procede?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Nos casos em que houver impacto no cronograma decorrente de fatos comprovadamente não imputáveis à Contratada, os prazos poderão ser reavaliados entre as partes, sem aplicação de penalidades à Contratada pelo período efetivamente impactado.

As ocorrências deverão ser devidamente registradas e seus impactos no cronograma avaliados e formalizados entre as partes.

Pedido de Esclarecimento nº 33

Pergunta: *O item 7 do RFP estabelece que a contratada "será integralmente responsável pela avaliação completa do ambiente tecnológico existente — incluindo infraestrutura, integrações, sistemas legados, APIs internas e bases de dados — garantindo aderência operacional, otimização de desempenho e proteção dos investimentos previamente realizados pelo Clube". Entendemos que a referida responsabilidade não abrange eventuais inconsistências, limitações ou indisponibilidades decorrentes de sistemas de terceiros eventualmente envolvidos, legados ou mantidos pelo Clube, de modo que quaisquer dessas intercorrências envolvendo terceiros não associados à contratada não atrairão sua responsabilização, sob a justificativa de descumprimento contratual. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A Contratada não será responsabilizada por falhas, limitações ou indisponibilidades comprovadamente decorrentes de sistemas de terceiros ou legados sob responsabilidade do Clube.

Entretanto, permanece sob responsabilidade da Contratada a avaliação do ambiente tecnológico e das integrações previstas no escopo, devendo eventuais limitações, incompatibilidades ou riscos identificados serem informados ao Clube durante o projeto.

Eventuais impactos deverão ser avaliados entre as partes conforme sua origem e responsabilidade.

Pedido de Esclarecimento nº 34

Pergunta: *O item 7.3 do RFP prevê que a contratada deverá garantir integração adequada de todos os macroprocessos e sistemas legados. Entendemos, nesse sentido, que as integrações obrigatórias se restringem àquelas detalhadas no Edital, na RFP e na Planilha de Integrações, observadas as interfaces disponibilizadas pelos respectivos sistemas e a viabilidade técnica de integração. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

As integrações obrigatórias são aquelas previstas no Edital, na RFP e na Planilha de Integrações, considerando as interfaces e recursos disponibilizados pelos respectivos sistemas.

Eventuais limitações ou inviabilidades técnicas identificadas durante o projeto deverão ser demonstradas e avaliadas em conjunto com o Clube para definição da alternativa técnica adequada.

Caso, durante a implantação, seja identificada a necessidade de alguma integração não prevista inicialmente, esta deverá ser avaliada em conjunto entre Contratante e Contratada quanto à viabilidade de sua implementação e eventuais impactos no projeto.

Pedido de Esclarecimento nº 35

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Permitir o desenvolvimento de customizações e novas funcionalidades integradas ao sistema, com ativação via menu nativo, conforme demanda do Clube". Entendemos que eventuais customizações, desenvolvimentos específicos ou novas funcionalidades não contempladas no escopo originalmente contratado serão objeto de avaliação técnica e de procedimento formal, com definição dos respectivos impactos de prazo e preço. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Eventuais customizações, desenvolvimentos específicos ou novas funcionalidades que não estejam contemplados no escopo originalmente contratado deverão ser avaliados em conjunto entre Contratante e Contratada, considerando a viabilidade técnica e eventuais impactos de prazo e custo.

Não serão considerados como nova demanda ou customização adicional os desenvolvimentos e adequações necessários ao atendimento dos requisitos e funcionalidades já previstos no Edital e na RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 36

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Desenvolver novos módulos e funcionalidades de acordo com as definições estabelecidas pelo Clube Paineiras do Morumby". Entendemos que a obrigação de desenvolvimento de novos módulos e funcionalidades restringe-se às entregas previstas no escopo originalmente contratado, não abrangendo demandas supervenientes formuladas pelo Clube, as quais deverão ser objeto de contratação específica ou de procedimento formal de alteração de escopo, com definição dos respectivos impactos técnicos, financeiros e de cronograma. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

A obrigação prevista refere-se aos módulos, funcionalidades e desenvolvimentos necessários ao atendimento do escopo estabelecido no Edital e na RFP.

Eventuais novos módulos ou funcionalidades solicitados pelo Clube após a contratação, que caracterizem efetiva ampliação do escopo original, deverão ser avaliados entre as partes e tratados por meio de procedimento formal, considerando os respectivos impactos técnicos, financeiros e de cronograma.

Não serão consideradas ampliação de escopo as adequações ou desenvolvimentos necessários ao atendimento dos requisitos já previstos na contratação.

Pedido de Esclarecimento nº 37

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Manter o sistema atualizado conforme legislação vigente, garantindo atualização imediata sem cobrança adicional". Consideramos que as atualizações decorrentes de alterações legislativas serão disponibilizadas pela contratada dentro de prazo tecnicamente razoável e compatível com a complexidade das alterações normativas e os cronogramas de desenvolvimento do fabricante da solução, observadas as datas de entrada em vigor da legislação aplicável. Nossa conclusão está correta?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

As atualizações decorrentes de alterações legais deverão ser disponibilizadas em prazo tecnicamente compatível com a complexidade da alteração, sem cobrança adicional, observando obrigatoriamente os prazos e as datas de entrada em vigor estabelecidos pela legislação aplicável.

A Contratada deverá assegurar que as atualizações sejam disponibilizadas em tempo hábil para sua aplicação e validação pelo Clube, de forma a não comprometer o cumprimento das obrigações legais.

Pedido de Esclarecimento nº 38

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Disponibilizar mecanismos avançados de pesquisa, filtros e relatórios, conforme demanda do Clube". Entendemos que a disponibilização de mecanismos de pesquisa, filtros e relatórios observará os recursos nativos da solução ofertada e as parametrizações previstas no escopo contratado, sendo eventuais desenvolvimentos específicos tratados mediante procedimento formal de alteração de escopo. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Os mecanismos de pesquisa, filtros e relatórios deverão considerar os recursos nativos da solução e as parametrizações previstas no escopo contratado.

Eventuais relatórios ou desenvolvimentos específicos que caracterizem nova demanda e não estejam contemplados no escopo original deverão ser avaliados entre as partes, considerando os eventuais impactos técnicos, financeiros e de cronograma.

Não serão considerados como nova demanda os ajustes e parametrizações necessários ao atendimento dos requisitos já previstos no Edital e na RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 39

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Garantir continuidade dos serviços mesmo em situações de greve, paralisação, desastres naturais ou falhas operacionais, mediante plano de contingência". Entendemos que a obrigação de continuidade dos serviços mediante plano de contingência não afasta a incidência das hipóteses de caso fortuito ou força maior, nem implica responsabilidade da contratada por eventos extraordinários que escapem ao seu controle, observadas as medidas de contingência previstas contratualmente. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

A ocorrência de caso fortuito ou força maior será analisada conforme as circunstâncias do evento, não afastando a obrigação da Contratada de manter e acionar as medidas previstas em seu plano de contingência e continuidade dos serviços.

A Contratada não será responsabilizada por eventos comprovadamente fora de seu controle, desde que tenham sido adotadas as medidas de contingência aplicáveis para mitigação dos impactos e restabelecimento dos serviços.

Pedido de Esclarecimento nº 40

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Responsabilizar-se integralmente pela qualidade, desempenho, produtividade e cumprimento dos prazos de sua equipe técnica". Nosso entendimento é de que a responsabilidade da contratada pelo cumprimento dos prazos considera as dependências e obrigações atribuídas ao Clube, bem como os eventos não imputáveis à contratada, conforme as premissas do projeto estabelecidas na RFP. Nosso entendimento está correto?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

A Contratada será responsável pela qualidade, desempenho, produtividade e cumprimento dos prazos relacionados às atividades sob sua responsabilidade.

Eventuais impactos decorrentes de dependências ou obrigações do Clube, ou de fatos comprovadamente não imputáveis à Contratada, deverão ser devidamente registrados e avaliados entre as partes quanto aos impactos no cronograma.

Pedido de Esclarecimento nº 41

Pergunta: *O item 14 do RFP prevê que a contratada deverá "Informar ao Clube, para fins de controle de acesso, dados completos dos colaboradores envolvidos no projeto, bem como qualquer substituição ou afastamento". Solicitamos esclarecimentos sobre quais dados dos colaboradores deverão ser disponibilizados nessas circunstâncias, confirmando que serão exigidos apenas os dados pessoais estritamente necessários ao atendimento dessa finalidade, em observância aos princípios da necessidade, adequação e minimização previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal n.º 13.709/2018).*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Para fins de identificação e controle de acesso às dependências do Clube, poderão ser solicitados dados como nome completo, CPF ou documento de identificação, empresa, função e, quando necessário, fotografia para identificação/credenciamento.

Serão solicitados somente os dados necessários para identificação do colaborador e autorização de acesso às dependências do Clube, observando os princípios aplicáveis da LGPD.

Em caso de substituição ou afastamento de profissional envolvido no projeto, a Contratada deverá comunicar o Clube para atualização ou cancelamento do respectivo acesso.

Pedido de Esclarecimento nº 42

Pergunta: *O Anexo 01 dispõe: "A plataforma deverá operar em ambiente de nuvem dedicado ou compartilhado, com ambiente de produção e homologação, hospedado em datacenter redundante, com disponibilidade mínima garantida de 99,5%, mecanismos de tolerância a falhas, política de continuidade de negócios, estratégias de recuperação de desastres, monitoramento ininterrupto e certificações reconhecidas internacionalmente, como ISO 27001, SOC 1/2/3, entre outras que assegurem conformidade e robustez. Toda a infraestrutura física e lógica será de responsabilidade integral da empresa contratada." Considerando que o requisito estabelece que a plataforma deverá operar em ambiente de nuvem, entendemos que o SLA de disponibilidade informado está relacionado à infraestrutura tecnológica do ambiente de hospedagem (Datacenter/Cloud) disponibilizado pela Contratada. Dessa forma, entendemos que a responsabilidade da Contratada está vinculada à garantia de disponibilidade da infraestrutura física e lógica sob sua gestão, incluindo recursos computacionais, conectividade, armazenamento e demais componentes necessários para operação da plataforma. Solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A Contratada será responsável pela disponibilidade da infraestrutura física e lógica sob sua gestão, incluindo os recursos necessários à operação da solução.

Entretanto, o SLA mínimo de 99,5% deverá considerar a disponibilidade da solução para utilização pelo Clube, e não exclusivamente a disponibilidade da infraestrutura de Datacenter/Cloud.

Eventuais indisponibilidades comprovadamente decorrentes de infraestrutura, conectividade ou outros componentes sob responsabilidade da Contratante não serão consideradas na apuração do SLA da Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 43

Pergunta: *O Anexo 01, item 16 – Nível de Serviço – SLA, dispõe: "O acordo de nível de serviço (Service Level Agreement – SLA) estabelece os parâmetros mínimos de desempenho, disponibilidade e suporte que deverão ser observados pela contratada durante toda a vigência contratual. A solução ofertada deve garantir disponibilidade mínima de 99,5% por mês, descontadas exclusivamente as situações previstas nas exceções abaixo." Considerando que o requisito estabelece que a solução ofertada deverá garantir disponibilidade mínima de 99,5% ao mês, entendemos que o SLA de disponibilidade mencionado está relacionado à infraestrutura tecnológica disponibilizada pela Contratada para hospedagem da solução, incluindo os componentes de Datacenter/Cloud sob sua responsabilidade. Dessa forma, entendemos que a aferição do SLA de disponibilidade deverá considerar os recursos de infraestrutura gerenciados pela Contratada, tais como ambiente computacional, armazenamento, conectividade e demais componentes necessários para manter a plataforma disponível, observadas as exceções previstas no contrato. Solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

O SLA mínimo de disponibilidade de 99,5% ao mês refere-se à disponibilidade da solução para utilização pelo Clube, não se restringindo exclusivamente à disponibilidade da infraestrutura de Datacenter/Cloud.

A aferição deverá considerar a disponibilidade da solução e dos componentes sob responsabilidade da Contratada necessários ao seu funcionamento, observadas as exceções previstas no Edital e na RFP.

Eventuais indisponibilidades decorrentes de componentes ou serviços sob responsabilidade da Contratante serão tratadas conforme as exceções previstas contratualmente.

Pedido de Esclarecimento nº 44

Pergunta: *Considerando que os itens 8, 9 e 10 do Anexo 04 contemplam a integração da solução com o sistema Caixa - Stand de Vendas, solicita-se informar qual sistema deverá ser integrado à solução, bem como quais mecanismos de integração são suportados por esse sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, web services e troca de arquivos nos formatos TXT, CSV, XML e JSON, para fins de avaliação da aderência e dimensionamento da solução ofertada.*

Resposta:

O sistema a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida e mantida pelo Clube.

A integração deverá ser realizada por meio de API REST.

As especificações técnicas necessárias à integração serão definidas e trabalhadas em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação, contemplando endpoints, autenticação, dados, regras, fluxos e demais requisitos necessários para implementação da integração.

Pedido de Esclarecimento nº 45

Pergunta: *Considerando que os itens 11 e 12 do Anexo 04 contemplam integrações relacionadas à Biblioteca, solicita-se informar qual(is) sistema(s) deverá(ão) ser integrado(s) à solução, bem como quais mecanismos de integração são suportados por esse(s) sistema(s), tais como APIs REST, serviços SOAP, web services ou troca de arquivos, para adequado entendimento do escopo e dimensionamento da proposta.*

Resposta:

O sistema de Biblioteca a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida pelo Clube.

A integração deverá ocorrer por meio de API REST. Caso necessário, poderá ser utilizada camada de integração (middleware) para intermediar a comunicação e realizar o tratamento dos dados entre as soluções.

As especificações técnicas necessárias à integração serão definidas e trabalhadas em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação, contemplando endpoints, autenticação, dados, regras, fluxos e demais requisitos necessários para implementação da integração.

Pedido de Esclarecimento nº 46

Pergunta: *Considerando que os itens 13, 14, 15, 16 e 17 do Anexo 04 contemplam integrações relacionadas ao Centro Médico, solicita-se informar qual sistema deverá ser integrado à solução, bem como quais mecanismos de integração são suportados por esse sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, web services ou troca de arquivos. Solicita-se esclarecer, ainda, se serão disponibilizadas as respectivas documentações técnicas necessárias à implementação das integrações.*

Resposta:

O sistema do Centro Médico a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida pelo Clube.

A integração deverá ocorrer por meio de API REST, podendo, caso necessário, ser utilizada uma camada de integração (middleware) para intermediar a comunicação e o tratamento dos dados entre as soluções.

As especificações técnicas necessárias à integração serão definidas e trabalhadas em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação, contemplando endpoints, autenticação, dados, regras, fluxos e demais requisitos necessários para implementação da integração.

Pedido de Esclarecimento nº 47

Pergunta: *Considerando que o item 18 do Anexo 04 contempla integração relacionada aos Vestiários, solicita-se informar qual sistema deverá ser integrado à solução, bem como quais mecanismos de integração são suportados por esse sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, web services ou troca de arquivos. Solicita-se informar, ainda, se será disponibilizada a documentação técnica necessária à viabilização da integração requerida.*

Resposta:

O sistema de Vestiários a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida pelo Clube.

A integração deverá ocorrer por meio de API REST, podendo, caso necessário, ser utilizada uma camada de integração (middleware) para intermediar a comunicação e o tratamento dos dados entre as soluções.

As especificações técnicas necessárias à integração serão definidas e trabalhadas em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação, contemplando endpoints, autenticação, dados, regras, fluxos e demais requisitos necessários para implementação da integração.

Pedido de Esclarecimento nº 48

Pergunta: *Considerando que os itens 19 e 20 do Anexo 04 contemplam integrações relacionadas à Reprografia, solicita-se informar qual sistema deverá ser integrado à solução, bem como quais mecanismos de integração são suportados por esse sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, web services ou troca de arquivos.*

Resposta:

O sistema de Reprografia a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida pelo Clube.

A integração deverá ocorrer por meio de API REST, podendo, caso necessário, ser utilizada uma camada de integração (middleware) para intermediar a comunicação e o tratamento dos dados entre as soluções.

O detalhamento técnico da integração será definido e trabalhado em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 49

Pergunta: *Considerando que os itens 21, 22, 23 e 24 do Anexo 04 contemplam integrações relacionadas a Esportes, solicita-se informar qual sistema deverá ser integrado à solução, bem como quais mecanismos de*

integração são suportados por esse sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, web services ou troca de arquivos.

Resposta:

O sistema de Esportes a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida pelo Clube.

A integração deverá ocorrer por meio de API REST, podendo, caso necessário, ser utilizada uma camada de integração (middleware) para intermediar a comunicação e o tratamento dos dados entre as soluções.

O detalhamento técnico das integrações será definido e trabalhado em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 50

Pergunta: *Considerando que os itens 25 e 26 do Anexo 04 contemplam integrações relacionadas ao Sócio Cultural, solicita-se informar qual sistema deverá ser integrado à solução, bem como quais mecanismos de integração são suportados por esse sistema, tais como APIs REST, serviços SOAP, web services ou troca de arquivos, incluindo os padrões e tecnologias disponíveis para comunicação entre os sistemas.*

Resposta:

O sistema do Sócio Cultural a ser integrado é o SIIG, solução desenvolvida pelo Clube.

A integração deverá ocorrer por meio de API REST, podendo, caso necessário, ser utilizada uma camada de integração (middleware) para intermediar a comunicação e o tratamento dos dados entre as soluções.

Os padrões de comunicação, dados, regras e demais especificações técnicas necessárias às integrações serão definidos e trabalhados em conjunto entre o Clube e a Contratada durante a etapa de levantamento e implantação.

Pedido de Esclarecimento nº 51

Pergunta: *O Edital, item 1.1.10, dispõe: "O escopo da contratação compreende todas as atividades descritas neste Edital e na RFP, incluindo, mas não se limitando a: implantação, parametrização, migração de dados, testes, treinamento, suporte e manutenção. Consideram-se incluídas no escopo todas as atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução, ainda que não explicitamente descritas, desde que inerentes ao objeto contratado." Entendemos que integram o escopo as atividades previstas no Edital e na RFP, bem como aquelas efetivamente inerentes ao pleno funcionamento da solução. Eventuais demandas adicionais que impliquem aumento de esforço, customização ou ampliação do escopo deverão ser previamente avaliadas e formalmente acordadas entre as partes. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Integram o escopo todas as atividades previstas no Edital e na RFP, bem como aquelas necessárias ao pleno funcionamento da solução e ao atendimento dos requisitos contratados.

Eventuais demandas que caracterizem efetiva ampliação ou alteração do escopo originalmente contratado deverão ser previamente avaliadas entre as partes e formalizadas, considerando os respectivos impactos técnicos, financeiros e de cronograma.

Não serão consideradas como ampliação de escopo as atividades necessárias à plena execução das funcionalidades e serviços já previstos no Edital e na RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 52

Pergunta: *O item 14 dispõe: "Permitir o desenvolvimento de customizações e novas funcionalidades integradas ao sistema, com a ativação via menu nativo, conforme demanda do Clube." Após análise do requisito, entendemos que o desenvolvimento de customizações, parametrizações e novas funcionalidades deverá considerar exclusivamente as necessidades e requisitos expressamente previstos no Edital, Termo de Referência e demais documentos da contratação. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

As customizações, parametrizações e desenvolvimentos necessários ao atendimento dos requisitos previstos no Edital, na RFP e demais documentos da contratação integram o escopo contratado.

Eventuais novas funcionalidades ou customizações solicitadas posteriormente, que caracterizem efetiva ampliação do escopo original, deverão ser avaliadas e formalizadas entre as partes, considerando os respectivos impactos técnicos, financeiros e de cronograma.

Pedido de Esclarecimento nº 53

Pergunta: *O item 15 dispõe: "A execução do projeto poderá ocorrer em modelo híbrido — presencial e remoto — desde que previamente acordado com o time técnico e com os gestores do CPM, observando-se a disponibilidade operacional, requisitos das áreas envolvidas e marcos estabelecidos no cronograma oficial do projeto." Com relação ao item que trata da Gestão de Mudanças Organizacionais (Change Management), o edital informa que as atividades seguirão a premissa geral de execução do projeto em modelo híbrido (presencial e remoto). Diante disso, solicitamos esclarecer se a equipe responsável pela Gestão de Mudanças deverá atuar obrigatoriamente de forma presencial, remota ou em modelo híbrido. Em caso de modelo híbrido, favor detalhar a expectativa quanto à quantidade ou periodicidade das atividades presenciais previstas. O esclarecimento é necessário para o correto dimensionamento da equipe e composição da proposta comercial.*

Resposta:

A atuação da equipe responsável pela Gestão de Mudanças poderá ocorrer em modelo híbrido, conforme previsto na RFP.

Não há uma quantidade ou periodicidade mínima previamente definida para as atividades presenciais. A necessidade de atuação presencial será estabelecida de acordo com a natureza das atividades, público envolvido e cronograma do projeto, em comum acordo entre as partes.

Para fins de dimensionamento da equipe e composição da proposta comercial, a Contratada deverá considerar atividades presenciais quando necessárias à adequada execução do projeto, podendo apresentar em sua proposta as premissas de presencialidade consideradas para composição dos custos.

O detalhamento das atividades presenciais e remotas será definido durante o planejamento e execução do projeto.

Pedido de Esclarecimento nº 54

Pergunta: *O item 4 dispõe: "Implantação do sistema até 6 meses." Considerando a complexidade envolvida na migração de dados, a abrangência dos requisitos previstos no Edital e as práticas usuais de mercado para projetos desta natureza, entendemos que o prazo adequado para implantação da solução seria de 10 (dez) meses, acrescido de 01 (um) mês de operação assistida. Dessa forma, solicitamos esclarecer se o cronograma proposto poderá ser aceito em substituição ao prazo máximo de implantação de até 06 (seis) meses estabelecido no Edital.*

Resposta:

A Contratada poderá apresentar em sua proposta técnica o cronograma que considerar adequado para a execução do projeto, devidamente detalhado e justificado, inclusive considerando o prazo de 10 (dez) meses para implantação e 01 (um) mês de operação assistida.

A eventual alteração do prazo de implantação previsto na RFP será submetida à avaliação do Comitê responsável, considerando a justificativa apresentada, a complexidade do projeto e os impactos no cronograma geral.

A apresentação de prazo superior aos 6 (seis) meses previstos na RFP não implica sua aceitação automática pelo Clube.

"Para que o prazo de 10 meses seja considerado, a Contratada deverá apresentar justificativa detalhada, com cronograma desdobrado por fase e atividade, demonstrando a necessidade do prazo adicional. A avaliação considerará a complexidade do projeto, o volume de dados a migrar, a quantidade de integrações e os recursos alocados."

Pedido de Esclarecimento nº 55

Pergunta: *Os itens 8.1 e 8.5 do Anexo 01 dispõem que a solução deverá: "Automatizar processos, eliminando fluxos em papel e garantindo rastreabilidade total." "Permitir modelagem, execução e automação de processos com utilização de fluxo de trabalhos corporativos." "Garantir visibilidade integral dos fluxos, status de atividades e ocorrência de falhas." "Fluxos automatizados substituindo rotinas manuais." Após análise conjunta das exigências acima, entendemos que, durante a fase de implantação, deverá ser implementado um único fluxo de Contas a Pagar, contemplando as funcionalidades previstas nos itens mencionados, sendo realizada, ainda, a capacitação da equipe da CONTRATANTE para utilização da ferramenta e criação dos demais fluxos que se mostrem necessários no decorrer da operação. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento? Caso negativo, solicitamos esclarecer quantos e quais fluxos deverão ser obrigatoriamente implementados pela CONTRATADA durante a implantação.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

A Contratada deverá implementar, durante a fase de implantação, os fluxos necessários ao atendimento dos processos e requisitos previstos no Edital e na RFP, não se limitando exclusivamente a um único fluxo de Contas a Pagar.

A definição dos fluxos que deverão ser configurados e automatizados será realizada durante a etapa de levantamento dos processos, considerando os macroprocessos contemplados no escopo da contratação e as necessidades das áreas envolvidas.

Também deverá ser realizada a capacitação da equipe do Clube para utilização, administração e, quando aplicável, criação e manutenção de novos fluxos na ferramenta.

Eventuais novos fluxos solicitados posteriormente, que não estejam relacionados aos processos e requisitos originalmente contratados, poderão ser avaliados entre as partes quanto à necessidade de implantação e eventuais impactos no projeto.

Pedido de Esclarecimento nº 56

Pergunta: *O item 8.6 da RFP dispõe que: "o sistema deve disponibilizar modelos padronizados de construção orçamentária, com campos configuráveis e baseados em variáveis do próprio sistema, além de permitir a criação de novos produtos ou serviços, ou utilização de estruturas já existentes. A solução deve garantir precisão na formação de preços, possibilitando a gestão de tabelas de precificação parametrizáveis conforme cliente, produto, serviço ou projeto." Após análise da exigência e considerando o retorno anteriormente apresentado, solicitamos esclarecer o alcance do termo "modelos parametrizáveis". Entendemos que a exigência se refere à possibilidade de configuração, pela própria ferramenta, das estruturas e campos utilizados na construção orçamentária, permitindo definir os elementos que compõem cada modelo, suas variáveis e respectivos parâmetros, conforme a necessidade da CONTRATANTE. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento? Caso negativo, solicitamos esclarecer objetivamente quais funcionalidades e possibilidades de parametrização são esperadas para atendimento ao requisito.*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Por modelos parametrizáveis entende-se a possibilidade de configurar, por meio dos recursos da própria solução, as estruturas utilizadas na construção orçamentária, incluindo campos, variáveis, parâmetros e demais elementos necessários à composição dos modelos, conforme as necessidades do Clube.

Espera-se que essas configurações possam ser realizadas por usuários autorizados, sem necessidade de desenvolvimento específico para alterações de parametrização próprias do processo orçamentário.

O detalhamento dos modelos, estruturas, variáveis e regras a serem utilizadas será definido durante a etapa de levantamento e implantação, em conjunto entre o Clube e a Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 57

Pergunta: *O item 19 do Anexo 01 — RFP estabelece que a Proposta Técnica deverá contemplar, dentre outros elementos, a descrição detalhada da solução, módulos, arquitetura, integrações, aderência aos requisitos, metodologia de implantação e Plano Preliminar de Trabalho. Por sua vez, o item 5.2, alínea "d", do Edital determina a apresentação de Cronograma Detalhado, contendo as principais etapas do projeto, marcos e datas de entrega de cada fase. Considerando que o instrumento não detalha expressamente o conteúdo mínimo esperado para o Plano Preliminar de Trabalho, entendemos que os documentos possuem finalidades complementares, de modo que: a) o Plano Preliminar de Trabalho deverá apresentar a visão geral da estratégia de execução do projeto, contemplando, em nível macro, as fases, principais atividades, premissas, responsabilidades e abordagem de implantação; e b) o Cronograma Detalhado deverá apresentar o planejamento temporal do projeto, com indicação das etapas, marcos, prazos e datas previstas para execução e entrega de cada fase. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento? Caso negativo, solicitamos esclarecer o conteúdo e o nível de detalhamento esperado para cada um dos documentos.*

Resposta:

Está correto o entendimento.

O Plano Preliminar de Trabalho deverá apresentar a visão geral da estratégia de execução do projeto, contemplando, em nível macro, as fases, principais atividades, metodologia de implantação, premissas, responsabilidades e abordagem proposta para condução do projeto.

O Cronograma Detalhado deverá apresentar o planejamento temporal dessas atividades, contemplando as etapas, principais marcos, prazos e datas previstas para execução e entrega de cada fase.

Os documentos deverão ser complementares e coerentes entre si, permitindo ao Clube compreender tanto a estratégia proposta para execução do projeto quanto o respectivo planejamento e prazo das entregas.

Pedido de Esclarecimento nº 58

Pergunta: *ANEXO 01 — RFP, item 19 - O item 19 do Anexo 01 — RFP dispõe que a Proposta Técnica deverá contemplar: Proposta Técnica: descrição detalhada da solução; Proposta Técnica: módulos contemplados; Proposta Técnica: integrações; Proposta Técnica: aderência aos requisitos. Após análise das exigências acima, entendemos que a descrição detalhada da solução e dos módulos contemplados, bem como a aderência aos requisitos, poderá ser apresentada considerando o detalhamento funcional já disponibilizado pela CONTRATANTE, cabendo à LICITANTE indicar, por meio do Anexo 03, a forma de atendimento de cada requisito da solução ofertada. Quanto às integrações, entendemos que seu atendimento será demonstrado por meio do preenchimento do Anexo 04, de acordo com as informações nele requeridas, ficando o detalhamento das regras e especificações técnicas necessárias à implementação para a etapa de levantamento do projeto. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento quanto à forma de atendimento dessas exigências constantes do item 19? Caso negativo, solicitamos esclarecer qual detalhamento adicional deverá ser apresentado na Proposta Técnica.*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

Os Anexos 03 e 04 deverão ser utilizados para demonstrar, respectivamente, a aderência aos requisitos e as integrações contempladas na solução ofertada.

Entretanto, a Proposta Técnica deverá apresentar também informações suficientes para compreensão e avaliação da solução pelo Clube, incluindo a descrição da solução ofertada, módulos contemplados, arquitetura e principais características funcionais e técnicas, não se limitando exclusivamente ao preenchimento dos referidos anexos.

Quanto às integrações, nesta etapa deverá ser apresentada a abordagem proposta e os recursos ou mecanismos previstos para sua implementação, conforme aplicável. O detalhamento das regras de negócio e das especificações técnicas de cada integração poderá ser realizado durante a etapa de levantamento e implantação do projeto, em conjunto entre o Clube e a Contratada.

Pedido de Esclarecimento nº 59

Pergunta: *Os itens 1.1.9 e 1.1.9.1 do Edital dispõem: 1.1.9. A licitante deverá prever em sua proposta a atuação de um responsável pela Gestão de Mudança Organizacional (Change Management), com o objetivo de apoiar o processo de adoção do novo sistema ERP pelos usuários do Clube Paineiras do Morumby. 1.1.9.1. A gestão de mudança deverá contemplar ações estruturadas para preparar, orientar e apoiar as áreas impactadas pela implantação da solução, minimizando riscos relacionados à adaptação dos usuários e garantindo a correta utilização do sistema após a entrada em produção (Go Live). O responsável pela Gestão de Mudança deverá atuar em conjunto com a equipe do projeto, contemplando, no mínimo, as seguintes atividades: Planejamento da estratégia de gestão de mudança; Identificação de impactos organizacionais decorrentes da implantação do ERP; Mapeamento de stakeholders e áreas impactadas; Plano de comunicação do projeto; Ações de engajamento e conscientização dos usuários; Apoio no planejamento e execução dos treinamentos; Suporte à adoção do sistema no período de estabilização pós Go Live; Monitoramento da utilização do sistema e identificação de possíveis resistências ou dificuldades de uso. A licitante deverá apresentar em sua proposta a metodologia de gestão de mudança a ser utilizada, bem como o perfil do profissional responsável por essa atividade. A gestão de mudança deverá ocorrer desde o início do projeto até o período de estabilização após a entrada em produção do sistema. Considerando o escopo acima descrito, solicitamos esclarecer quais atividades, entregáveis e responsabilidades são esperados da CONTRATADA no âmbito da Gestão de Mudança Organizacional — Change Management. Solicitamos, ainda, esclarecer se esse escopo contempla também atividades relacionadas ao BBP — Business Blueprint, incluindo levantamento e desenho dos processos, ou se tais atividades serão tratadas separadamente no âmbito do projeto. O esclarecimento é necessário para possibilitar o correto entendimento e dimensionamento do escopo a ser considerado pela LICITANTE em sua proposta.*

Resposta:

As atividades e responsabilidades esperadas para Gestão de Mudança Organizacional são aquelas previstas nos itens 1.1.9 e 1.1.9.1 do Edital, contemplando o planejamento e execução das ações necessárias para apoiar a adoção da nova solução pelas áreas e usuários impactados.

A Contratada deverá apresentar a metodologia de Change Management a ser utilizada e conduzir, em conjunto com o Clube, as atividades de identificação de impactos, mapeamento de stakeholders, comunicação, engajamento, apoio aos treinamentos, acompanhamento da adoção e suporte durante o período de estabilização pós-Go Live.

Quanto ao BBP — Business Blueprint, o levantamento, análise e desenho dos processos e regras de negócio necessários à implantação da solução deverão ser tratados no âmbito da metodologia de implantação do ERP, em conjunto entre a Contratada e as áreas responsáveis do Clube.

Dessa forma, as atividades de BBP não devem ser consideradas como parte exclusiva do escopo de Change Management, embora exista interação entre as duas frentes durante o projeto. As informações levantadas no mapeamento dos processos deverão subsidiar a identificação dos impactos organizacionais e as ações de gestão da mudança.

Pedido de Esclarecimento nº 60

Pergunta: *Em resposta ao pedido de esclarecimento referente ao prazo de implantação, a CONTRATANTE informou que a licitante poderá apresentar, em sua Proposta Técnica, cronograma detalhado e devidamente justificado, inclusive contemplando 10 (dez) meses para implantação e 1 (um) mês de operação assistida, ficando sua aceitação sujeita à avaliação do Comitê responsável. Entretanto, o item 1.3 — Do Prazo Contratual e da Execução dos Serviços estabelece que a implantação deverá ocorrer em até 6 (seis) meses e determina que o cronograma físico detalhado deverá observar o prazo máximo previsto no Edital, admitindo ajustes desde que não impliquem ampliação do prazo global de implantação. Diante da divergência entre a previsão editalícia e o esclarecimento anteriormente prestado, solicitamos esclarecer qual orientação deverá prevalecer para fins de*

elaboração da Proposta Técnica: a) Será admitida a apresentação de cronograma contemplando 10 (dez) meses de implantação e 1 (um) mês de operação assistida, desde que devidamente justificado e sujeito à avaliação do Comitê, ou deverá ser obrigatoriamente observado o prazo máximo de 6 (seis) meses previsto no item 1.3 do Edital? b) Solicitamos, ainda, que, caso prevaleça a possibilidade de apresentação de cronograma superior ao prazo originalmente estabelecido, seja promovida a correspondente adequação do Edital e de seus anexos, a fim de assegurar coerência entre as regras do certame e igualdade de condições para elaboração das propostas. c) Caso o item não seja alterado, prevalecendo a divergência entre a previsão editalícia e o esclarecimento prestado pela CONTRATANTE, entendemos que, caso a licitante apresente proposta contemplando 10 (dez) meses de implantação e 1 (um) mês de operação assistida e esse cronograma não seja posteriormente aceito pelo Comitê, eventual desistência da proposta, motivada exclusivamente pela impossibilidade de execução no prazo de 6 (seis) meses, não ensejará a aplicação de penalidade à licitante. Está correto o nosso entendimento?

⚠ RETIFICAÇÃO FORMAL DE ESCLARECIMENTO ANTERIOR

Esta resposta revoga e substitui o esclarecimento prestado na Pergunta 54 da 1ª Rodada de Pedidos de Esclarecimento, que admitia cronograma de 10 meses. Prevalece o prazo máximo de 6 (seis) meses do item 1.3 do Edital.

Resposta:

Para fins de elaboração da Proposta Técnica, deverá prevalecer o prazo máximo de implantação de 6 (seis) meses estabelecido no Edital.

Dessa forma, fica retificado o esclarecimento anteriormente prestado quanto à possibilidade de apresentação de cronograma de 10 (dez) meses para implantação.

O cronograma apresentado pela licitante deverá observar o prazo máximo previsto no Edital e seus anexos.

Pedido de Esclarecimento nº 61

Pergunta: *O Anexo 07 prevê, para acesso às dependências do Clube, a apresentação de diversos documentos relacionados ao profissional, dentre eles Registro do Empregado, ASO — Atestado de Saúde Ocupacional, Ficha de EPI, CTPS e, quando não se tratar de vínculo regido pela CLT, documentação correspondente ao respectivo contrato ou prestação de serviços. Considerando a natureza eminentemente técnica dos serviços objeto da contratação, entendemos que, para fins de comprovação do vínculo do profissional, não será necessária a apresentação de ASO — Atestado de Saúde Ocupacional e Ficha de EPI, documentos que não guardam pertinência com a natureza da atividade a ser desempenhada. Nesse sentido, entendemos que a comprovação ficará limitada à apresentação da CTPS, quando se tratar de profissional contratado sob o regime CLT, ou do respectivo contrato ou instrumento de prestação de serviços, quando submetido a outra modalidade de contratação. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento?*

Resposta:

O entendimento deverá observar as exigências estabelecidas no Anexo 07.

A CTPS ou o respectivo contrato/instrumento de prestação de serviços será utilizado para comprovação do vínculo do profissional, conforme a modalidade de contratação.

Quanto à apresentação do ASO, Ficha de EPI e demais documentos relacionados à saúde e segurança do trabalho, a aplicabilidade deverá considerar a natureza da atividade a ser desempenhada e as condições de acesso às dependências do Clube, observadas as exigências legais e os procedimentos internos aplicáveis.

Dessa forma, não é possível considerar, de forma geral, que tais documentos estejam dispensados exclusivamente em razão da natureza técnica dos serviços.

Pedido de Esclarecimento nº 62

Pergunta: *O item 5.2 do Edital determina que a proposta contenha Cronograma Detalhado, contemplando as principais etapas do projeto, marcos e datas de entrega de cada fase. Por sua vez, o item 7.1 da RFP prevê a apresentação de Cronograma de Implantação Detalhado e Cronograma Físico-Financeiro, enquanto os itens 11.6 e 17 fazem referência, ainda, ao Cronograma Executivo e ao cronograma integrante do Plano de Trabalho, com maior nível de detalhamento quanto às atividades, duração, predecessores, percentuais de conclusão, homologações, aceites e Grupos de Entrega. Diante das diferentes nomenclaturas e especificações adotadas, solicitamos esclarecer quais cronogramas deverão obrigatoriamente acompanhar a proposta apresentada nesta fase do certame. Entendemos que poderá ser apresentado, juntamente com a proposta, um único Cronograma Detalhado de Implantação, consolidando as etapas, marcos e datas de entrega exigidos no item 5.2 do Edital, bem como as informações físico-financeiras previstas no item 7.1 da RFP, ficando o Cronograma Executivo definitivo e sua integração ao Plano de Trabalho para detalhamento e validação após a contratação, conforme o planejamento do projeto. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento ou deverão ser apresentados documentos distintos para cada um dos cronogramas mencionados no Edital e na RFP?*

Resposta:

Está correto o entendimento.

Para fins de apresentação da proposta nesta fase do processo, poderá ser apresentado um único Cronograma Detalhado de Implantação, consolidando as informações requeridas no Edital e na RFP.

O cronograma deverá contemplar, no mínimo, as principais etapas e fases do projeto, atividades, marcos, prazos e datas previstas para entrega, bem como as informações físico-financeiras necessárias ao acompanhamento da implantação.

O Cronograma Executivo definitivo, com maior nível de detalhamento, incluindo predecessores, percentuais de conclusão, homologações, aceites, Grupos de Entrega e demais informações necessárias à gestão do projeto, será elaborado e validado entre o Clube e a Contratada durante o planejamento da implantação, passando a integrar o Plano de Trabalho.

O Cronograma Executivo definitivo deverá manter aderência às premissas, marcos e compromissos assumidos pela Contratada em sua proposta, ressalvados os ajustes formalmente acordados entre as partes.

Pedido de Esclarecimento nº 63

Pergunta: *Considerando que o Edital prevê que determinados aspectos da prestação dos serviços serão definidos e pactuados entre as partes na fase contratual, entendemos que, caso não seja alcançado consenso quanto a essas condições, inclusive na hipótese de a CONTRATANTE não aceitar as condições propostas pela licitante, esta poderá desistir da contratação sem a aplicação de penalidades. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta:

Não está correto o entendimento.

As condições técnicas e comerciais da contratação deverão estar definidas ao término da fase de julgamento, considerando o Edital, a RFP, seus anexos, os esclarecimentos prestados e a proposta apresentada pela licitante vencedora.

Os aspectos previstos para definição ou detalhamento posterior entre as partes referem-se às condições operacionais necessárias à execução do projeto e deverão observar as condições já estabelecidas no processo.

Dessa forma, não caberá, na fase contratual, a reabertura de negociações ou a inclusão de novas condições como requisito para celebração do contrato, não sendo admitida a desistência sem as consequências previstas no Edital sob esse fundamento.

Pedido de Esclarecimento nº 64

Pergunta: ANEXO 01 — Grupo 8 — Treinamentos. A contratada deve oferecer capacitação para aproximadamente 110 colaboradores, com no mínimo 4h por módulo, incluindo usuários-chave, administradores e usuários finais. O plano de capacitação deve conter: Objetivos; Público-alvo; Conteúdo programático; Materiais digitais; Manuais do Sistema; Carga horária. Entendemos que a exigência de disponibilização de materiais digitais e Manuais do Sistema poderá ser atendida por meio dos recursos eletrônicos já disponibilizados pela solução, tais como Central de Ajuda, Base de Conhecimento, Guias Eletrônicos, Tutoriais e TDN. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

A disponibilização dos materiais digitais e Manuais do Sistema poderá ser atendida por meio dos recursos eletrônicos disponibilizados pela própria solução, tais como Central de Ajuda, Base de Conhecimento, Guias Eletrônicos, Tutoriais, TDN ou recursos equivalentes, desde que contemplem os conteúdos necessários à utilização dos módulos e permaneçam acessíveis aos usuários do Clube.

A utilização desses recursos não substitui a realização dos treinamentos e demais atividades previstas no plano de capacitação estabelecido na RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 65

Pergunta: O item 15 dispõe: A execução do projeto poderá ocorrer em modelo híbrido, presencial e remoto, desde que previamente acordado com a equipe técnica e com os gestores do CPM, observando-se a disponibilidade operacional, os requisitos das áreas envolvidas e os marcos estabelecidos no cronograma oficial do projeto. Nesse sentido, entendemos que as atividades de parametrização, configuração e refinamentos poderão ser realizadas de forma remota, enquanto atividades que demandem maior interação entre as equipes, como testes unitários e testes integrados, poderão ocorrer presencialmente. Entendemos, ainda, que a definição do formato, presencial ou remoto, aplicável a cada atividade poderá ser realizada durante o planejamento do projeto, mediante prévio alinhamento entre as partes. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

A execução do projeto poderá ocorrer em modelo híbrido, sendo admitida a realização remota das atividades que permitam essa modalidade e presencialmente quando a natureza da atividade ou a necessidade de interação entre as equipes assim recomendar.

A definição do formato aplicável a cada atividade será realizada durante o planejamento e execução do projeto, mediante alinhamento prévio entre o Clube e a Contratada, observando as necessidades das áreas envolvidas e os marcos estabelecidos no cronograma do projeto.

Pedido de Esclarecimento nº 66

Pergunta: O item 2 do Anexo 01 dispõe: 2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA. Outro eixo prioritário foi o reforço das camadas de segurança, tanto física quanto lógica, com a adoção de soluções de monitoramento, controle de acesso, ferramentas de proteção de endpoint, políticas de segurança revisadas e mecanismos aprimorados de backup e contingência. Hoje o Clube conta com um ambiente mais resiliente, estável e preparado para sustentar o crescimento das operações. Considerando a previsão de "mecanismos aprimorados de backup e contingência", entendemos que o requisito será atendido mediante a apresentação de Plano de Backup estruturado conforme as melhores práticas de mercado, contemplando a custódia das informações em Datacenter secundário padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente produtivo principal. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

A utilização de Plano de Backup estruturado, contemplando a custódia das informações em Datacenter secundário padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente produtivo principal, atende à necessidade prevista no requisito quanto aos mecanismos de backup e contingência.

Pedido de Esclarecimento nº 67

Pergunta: ANEXO 01 — Item 3 — Objetivo do Edital. O item 3 do Anexo 01 dispõe: A plataforma deverá operar em ambiente de nuvem dedicado ou compartilhado, com ambiente de produção e homologação, hospedado em datacenter redundante, com disponibilidade mínima garantida de 99,5%, mecanismos de tolerância a falhas, políticas de continuidade de negócios, estratégias de recuperação de desastres, monitoramento ininterrupto e certificações reconhecidas internacionalmente, como ISO 27001, SOC 1/2/3, entre outras que assegurem conformidade e robustez. Toda a infraestrutura física e lógica será de responsabilidade integral da empresa contratada. a) Considerando a exigência de disponibilidade mínima de 99,5% e de certificações reconhecidas internacionalmente, entendemos que o requisito poderá ser atendido mediante infraestrutura hospedada em Datacenter padrão TIER III, acompanhada das certificações ISAE 3402 e ISO/IEC 27001 e sua família, que assegurem a conformidade e robustez do ambiente. Está correto o nosso entendimento? b) Quanto às exigências de políticas de continuidade de negócios e estratégias de recuperação de desastres, entendemos que poderão ser atendidas mediante Plano de Backup que contemple a replicação das informações em segundo Datacenter padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente principal, observadas as melhores práticas de governança e segurança da informação. Diante do exposto, está correto o nosso entendimento?

Resposta:

a) Está correto o entendimento.

A utilização de infraestrutura hospedada em Datacenter padrão TIER III, acompanhada das certificações ISAE 3402 e ISO/IEC 27001 e sua família, atende ao requisito quanto à robustez, segurança e conformidade do ambiente.

b) Está correto o entendimento.

A utilização de Plano de Backup contemplando a replicação das informações em segundo Datacenter padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente principal, atende às necessidades previstas quanto à continuidade de negócios e recuperação de desastres, observadas as melhores práticas de governança e segurança da informação.

Pedido de Esclarecimento nº 68

Pergunta: O item 7.2.1, I, estabelece que a proposta deverá contemplar, dentre outros elementos: Plano de contingência para interrupções, falhas ou indisponibilidades. Nesse sentido, entendemos que a exigência poderá ser atendida mediante a apresentação de Plano de Contingência contemplando mecanismos de backup e replicação das informações em segundo Datacenter padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente principal, observadas as melhores práticas de governança e segurança da informação. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

A apresentação de Plano de Contingência contemplando mecanismos de backup e replicação das informações em segundo Datacenter padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente principal, atende ao requisito previsto, desde que o plano contemple os procedimentos necessários para atuação em situações de interrupção, falha ou indisponibilidade da solução.

Pedido de Esclarecimento nº 69

Pergunta: O item 14 do Anexo 01 dispõe: São obrigações da contratada: Garantir continuidade dos serviços mesmo em situações de greve, paralisação, desastres naturais ou falhas operacionais, mediante plano de contingência. No que se refere à exigência de "plano de contingência", esta licitante entende que o requisito será integralmente atendido mediante a apresentação de Plano de Backup com replicação das informações em

segundo Datacenter padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente principal, observadas as melhores práticas e frameworks de governança de TI adotados pelo mercado. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

O Plano de Backup com replicação das informações em segundo Datacenter padrão TIER III, localizado em região geograficamente distinta do ambiente principal, atende aos requisitos de contingência relacionados à infraestrutura tecnológica, proteção e recuperação das informações.

Entretanto, considerando que o item 14 prevê a continuidade dos serviços também em situações de greve, paralisação, desastres naturais ou falhas operacionais, o Plano de Contingência deverá contemplar, além dos mecanismos tecnológicos apresentados, as medidas necessárias para assegurar a continuidade dos serviços nessas situações.

Não se exige modelo específico para o Plano de Contingência, podendo a Contratada adotar suas políticas, procedimentos e frameworks de governança já estabelecidos, desde que atendidas as condições previstas no Edital e na RFP.

Pedido de Esclarecimento nº 70

Pergunta: *O item 16 dispõe: O acordo de nível de serviço (Service Level Agreement — SLA) estabelece os parâmetros mínimos de desempenho, disponibilidade e suporte que deverão ser observados pela contratada durante toda a vigência contratual. A solução ofertada deve garantir disponibilidade mínima de 99,5% por mês, descontadas exclusivamente as situações previstas nas exceções abaixo. Visando esclarecer o alcance da exigência, entendemos que o SLA de disponibilidade de 99,5% se aplica à camada de infraestrutura, cuja conformidade poderá ser demonstrada pelas certificações já previstas, como TIER III. Para a aplicação em ambiente produtivo, entendemos que poderá ser admitida disponibilidade mínima de 99%, considerando as práticas de mercado, permanecendo a medição da disponibilidade do software de forma independente da certificação da infraestrutura do Datacenter. Está correto o nosso entendimento?*

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto.

Deverá ser mantida a disponibilidade mínima mensal de 99,5% prevista na RFP, observadas as exceções nela estabelecidas.

A aferição da disponibilidade deverá considerar a solução e os componentes sob responsabilidade da Contratada, sendo desconsideradas as indisponibilidades comprovadamente decorrentes de fatores externos ou de componentes que não estejam sob sua gestão e responsabilidade, conforme as exceções previstas contratualmente.

As certificações e características da infraestrutura, incluindo Datacenter padrão TIER III, poderão ser utilizadas para demonstrar a robustez e disponibilidade do ambiente tecnológico.

Dessa forma, não haverá redução do SLA previsto na RFP, permanecendo o percentual mínimo de 99,5%.