

Ao
Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro - PJERJ

Ref.: Consulta Pública nº 01/2019 – Processo nº 2018/31253

A **CTIS TECNOLOGIA S/A**, com sede no Q SCS Quadra 8 Bloco B Lotes 50/60, nº 50 – Edifício Venâncio 2000 Loja 14 SUBSL 2 – Asa Sul, Brasília -DF, inscrita no CNPJ sob o nº 01.644.731/0001-32, nos autos do Pregão em epígrafe, vem a V. Sa., por seu representante legal, solicitar os seguintes **ESCLARECIMENTOS** conforme detalhamento abaixo:

01) Item 5.7.7 - página 35

Item do TR:

“As tarefas de esclarecimento de dúvidas sobre regras, requisitos e funcionamento dos sistemas, participação em reuniões, contagem de pontos de função e realização de pesquisas tecnológicas que integram o serviço de SUSTENTAÇÃO não serão contabilizadas. “

Questionamento/Sugestão:

As tarefas elencadas no item acima consomem em média 10% do tempo total da equipe atual do contrato. Como o contrato atual acumula um grande prejuízo financeiro, sugerimos que essas atividades sejam remuneradas.

02) Item 5.11.14 e 5.11.19 - páginas 58 e 63

“5.11.14 O Analista de desenvolvimento de sistema nível pleno será o responsável por:

- a) Levantar as necessidades do usuário;
- b) Dimensionar requisitos e funcionalidades dos sistemas;
- c) Montar protótipos dos sistemas;
- d) Codificar programas nas linguagens de programação definidos pelo contratante;
- e) Testar sistemas;
- f) Implantar sistemas nos padrões do contratante;
- g) Corrigir falhas nos sistemas;
- h) Descrever processos e elaborar diagramas, documentando as soluções.

5.11.19 O Analista de desenvolvimento de sistema nível sênior será o responsável por:

- a) Levantar as necessidades do usuário;
- b) Dimensionar requisitos e funcionalidades dos sistemas;
- c) Desenvolver a arquitetura dos sistemas;
- d) Modelar dados;
- e) Montar protótipos dos sistemas;
- f) Desenvolver full stack e codificar programas nas linguagens de programação definidos pelo contratante;
- g) Testar sistemas;
- h) Implantar sistemas nos padrões do contratante;
- i) Corrigir falhas nos sistemas;
- j) Descrever processos e elaborar diagramas, documentando as soluções.
- k) Definição de indicadores de BI.
- l) Utilizar técnicas de Machine Learning, Deep Learning e processamento de linguagem natural.”

Questionamento/Sugestão:

Conforme podemos observar, as tarefas das funções Analista de Sistemas Pleno e Sênior são muito semelhantes. Essa similaridade causará pedidos de equiparação salarial. Para evitar esse problema, sugerimos uma revisão nas responsabilidades de cada cargo evitando semelhanças.

03) Item ANEXO C – Parágrafo Sustentação**Item Anexo C**

“- Necessidade mensal de abater backlog de sustentação de Sistemas administrativos – 100 pontos de função.”

Questionamento/Sugestão:

Conforme histórico de atendimentos dos Sistemas Administrativos, a média mensal atual de atendimento é de 50 Pontos de Função homologados, com uma equipe de 39 Profissionais.

04) Item 5.10.15 - página 48

“Ordem de serviço para atender o serviço de sustentação dos sistemas legados administrativos, com prazo de 24 meses, alocando 14 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 06 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).”

Questionamento/Sugestão:

No contrato vigente de Sustentação dos sistemas legados administrativos há atualmente uma equipe de 39 Profissionais.

05) Item ANEXO C – Parágrafo Produtividade Média Histórica de Desenvolvimento de Sistemas TJRJ**Item Anexo C**

“- Média de 15 pontos de função por mês por analista de sistemas.”

Questionamento/Sugestão:

Conforme média histórica dos Sistemas Administrativos, a média de atendimento é de 7 Pontos de Função ao mês por Analista de Sistema. Solicitamos a revisão da média histórica.

06) Item ANEXO E - item 6.1 Apuração Especial

“A demanda de Apuração Especial faz parte do serviço de sustentação e terá o valor fixado em 0,631 pontos de função, independentemente da quantidade de registros alterados ou de apurações especiais realizadas”.

Questionamento/Sugestão:

A redução do valor não é justificada, considerando que no contrato atual para os Sistemas Administrativo, essa atividade não tem remunerado, na maioria dos casos, o esforço despendido nas demandas. Sugerimos que o valor seja mantido e no caso de demandas com mais de uma apuração especial seja aplicado o multiplicador (ex. 2,8 x N° de apuração especial).

07) Item ANEXO E - item 6.2 Verificação de Erros**Item Anexo C**

“A demanda de Verificação de Erros faz parte do serviço de sustentação e terá o valor fixado em 0,631 pontos de função, independentemente da quantidade de funcionalidades verificadas.”

Questionamento/Sugestão:

A redução do valor não é justificada, considerando que no contrato atual para os Sistemas Administrativo, essa atividade não tem remunerado, na maioria dos casos, o esforço despendido nas demandas. Sugerimos que o valor seja mantido e no caso de demandas com mais de uma verificação de erro seja aplicado o multiplicador (ex. 0,892 x Nº de Verificação de Erros).

08) Item 5.10.10 a 5.10.28 – páginas 47 a 50

“5.10.10 A contratada deverá estar preparada para alocar profissionais, já no primeiro dia do contrato, às seguintes ordens de serviço:

5.10.11 Ordem de serviço para atender os serviços do contrato (sustentação e projeto), pelo prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de Operação de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.12 Ordem de serviço para atender o serviço de sustentação dos sistemas legados judiciais, com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.13 Ordem de serviço para atender o serviço de sustentação dos sistemas legados administrativos, com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.14 Ordem de serviço para atender o serviço de sustentação dos sistemas legados judiciais, com prazo de 24 meses, alocando 24 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 06 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).

5.10.15 Ordem de serviço para atender o serviço de sustentação dos sistemas legados administrativos, com prazo de 24 meses, alocando 14 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 06 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).

5.10.16 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas legados judiciais, com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de Projeto de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.17 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas legados judiciais, com prazo de 24 meses, alocando 07 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 14 analistas de desenvolvimento de sistemas nível sênior.

5.10.18 Ordem de serviço para atender o serviço de projeto do novo sistema judicial eletrônico (PJE), com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de projeto de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.19 Ordem de serviço para atender o serviço de projeto do novo sistema judicial eletrônico (PJE), com prazo de 24 meses, alocando 21 analistas de desenvolvimento de sistemas nível sênior.

5.10.20 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas da área de pessoal (administrativo), com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de projeto de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.21 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas da área de pessoal (administrativo), com prazo de 24 meses, alocando 04 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 10 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).

5.10.22 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas da área financeira (administrativo), com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de projeto de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.23 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas da área financeira (administrativo), com prazo de 24 meses, alocando 04 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 10 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).

5.10.24 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas da área de logística (administrativo), com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de projeto de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.25 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas da área de logística (administrativo), com prazo de 24 meses, alocando 04 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 10 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).

5.10.26 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas das área administrativas (outras áreas fora Pessoal, Financeiro e Logística), com prazo de 24 meses, alocando 01 Gerente de projeto de Tecnologia da Informação (nível sênior).

5.10.27 Ordem de serviço para atender o serviço de projetos em sistemas das área administrativas (outras áreas fora Pessoal, Financeiro e Logística), com prazo de 24 meses, alocando 04 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível pleno) e 10 analistas de desenvolvimento de sistemas (nível sênior).

5.10.28 As ordens de serviço iniciais do contrato indicadas na cláusula 5.10.10 poderão sofrer acréscimo ou decréscimo de seu quantitativo total até a assinatura do memorando de início do contrato, sendo que, na hipótese de acréscimo, a contratada terá 22 dias úteis assegurados para a alocação dos profissionais, após a ciência do acréscimo.”

Questionamento/Sugestão:

Esse item leva ao entendimento de que no primeiro dia de contrato, a Contratada deve alocar uma equipe de 154 profissionais. Qual será o prazo entre a assinatura do contrato e a primeira Ordem de Serviço demandada?

Considerando a complexidade dos sistemas e ambientes do TJERJ e a falta de experiência do órgão em atuação de projetos com a utilização de metodologia ágil, sugerimos que nos 6 primeiros meses de contrato, a CONTRATADA seja remunerada pelo preço cheio por colaborador, sem aplicação de glosas. Esse prazo pode ser utilizado entre as partes para ambientação adequada dos profissionais, acultramento dos usuários e áreas envolvidas na participação e homologação dos produtos, refinamentos metodológicos e arquiteturais, refinamento dos SLA's, treinamentos em práticas ágeis, tanto para os colaboradores do órgão como para as equipes da contratada, definição e implantação de nova ferramenta na gestão das demandas, definição e implantação de políticas para administração dos ambientes, mapeamento do backlog e avaliação real da produtividade do contrato podendo o valor da produtividade ser negociada entre as partes, com base no histórico dos 6 primeiros meses do contrato.

Para os novos colaboradores, contratados após os 6 meses iniciais do contrato, sugerimos que nos 2 primeiros meses sejam utilizados para ambientação do profissional, com remuneração total (sem medição de produtividade).

09) Item 9.14 - página 94

Pagamentos dos Serviços de Sustentação e Projetos

“O valor a ser faturado mensalmente para os serviços de sustentação e projetos será correspondente ao somatório dos profissionais-dias alocados no período aferido, conforme demandado pelo contratante nas ordens de serviço, multiplicados pelo valor dia unitário de cada profissional, ajustado pelos eventuais descontos aplicados pela verificação mensal dos níveis de serviço exigidos da cláusula 5.5.3.

$$\sum^{OS} \left(\sum^{perfil} \left(CMP \times \left(\frac{QPD - (DIOPT \times PDNA) - PDR}{NDM} \right) \right) \times (1 - DIPE) \times (1 - DIAPO) \right) \times (1 - IIVP)”$$

Questionamento/Sugestão:

O cálculo para o pagamento dos serviços possui muitas variáveis que poderão gerar discordâncias entre as partes. Sugerimos que a fórmula seja simplificada.

10) Item 5.5 - página 27

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Questionamento/Sugestão:

Não ficou claro qual o percentual máximo de glosa que o fornecedor pode ser penalizado. Sugerimos que o valor **cumulativo** de todos os SLA's **não ultrapasse a 5%** do total das OS's, sendo este um valor já bem expressivo.

11) Item 5.12.1 - página 70

Prazo de garantia (regras)

“A garantia dos serviços desenvolvidos será obrigatória e abrange todo o prazo de vigência contratual, tendo, como prazo final, a data do término contratual.”

Questionamento/Sugestão:

O prazo comum utilizado em contratos de sustentação de garantia é de 3 a 6 meses. Neste caso, sugerimos que o prazo máximo de garantia seja de 6 meses, a partir da data de homologação, considerando que trata-se de contrato de sustentação de sistemas e corresponde a 35% do atendimento da equipe de sustentação.

12) Item 5.2.3.15 - página 11

Solução de contorno (regras)

“O contratante se reserva o direito de solicitar solução de contorno para atender às necessidades urgentes dos usuários, sem que isso implique aumento no tamanho do serviço.”

Questionamento/Sugestão:

Há esforço da equipe técnica para análise e execução, teste e implantação de soluções de contorno. Caso não seja aberta a OS para implementação da solução definitiva, a solução contorno deve ser remunerada.

13) Item não encontrado no edital - Prazo de homologação dos produtos pelo cliente**Questionamento/Sugestão:**

Sugerimos definir o prazo máximo para homologação dos produtos pelo cliente (sugestão 5 dias úteis), considerando que atualmente a CTIS está sendo bastante afetada pela morosidade das homologações dos produtos.

Após esse período (5 dias úteis), sugerimos que a homologação seja tácita.

14) Item não encontrado no edital - Volume de Serviços**Questionamento/Sugestão:**

Fica sob a responsabilidade do contratante a garantia de que a contratada tenha sempre disponível um backlog superior a sua capacidade produtiva. Caso seja evidenciado que o backlog foi inferior, a contratante deve remunerar a contratada no período de baixo volume de demandas.

15) Itens 5.7.3 e 5.7.16 - páginas 34 e 37**Tipo de contagem de PF do contrato****Questionamento/Sugestão:**

Existem divergências entre o tipo de contagem que será utilizada para a estimativa de prazo e remuneração dos serviços (5.7.3 – aborda sobre IFPUG - contagem detalhada e 5.7.16 - aborda sobre o NESMA – contagem estimada).

16) Itens não encontrados no edital:

- a) **Mudanças de escopo (regras)**
- b) **Serviços entregues e cancelados**

Questionamento/Sugestão:

Sugerimos a definição de regras para as mudanças de escopo (impacto nos produtos já concluídos) e remuneração dos serviços entregues e cancelados pelo usuário.

17) Item 5.2.6.9 - página 15**Ambientes**

“É de responsabilidade da contratada a manutenção e atualização destes ambientes, de acordo com regras estabelecidas pelo contratante, incluindo a preparação dos ambientes de desenvolvimento, homologação e treinamento, se não estiverem criados ou atualizados, no período previsto na cláusula **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, incluindo a geração e manutenção de massa de dados consistente para desenvolvimento, testes e homologação.”

Questionamento/Sugestão:

A contratada terá livre acesso aos servidores de banco de dados e aplicação de todos os ambientes (desenvolvimento, testes, treinamento e homologação)?

Existem políticas definidas para atualização de cada ambiente?

Para garantir a gestão, será necessário a equipe mínima de 5 profissionais, sendo:

- 2 Administradores de Banco de Dados
- 2 Especialistas em middleware
- 1 DevOps master

18) Item não encontrado no edital – Remuneração do Documento de Entendimento

Questionamento/Sugestão:

- a) Definir regra de remuneração para o esforço na elaboração do Documento de Entendimento. Essa atividade gera muito esforço e não é remunerada.
- b) Possibilitar a remuneração de serviços de mapeamento de processo negocial, para os sistemas em que os usuários não detém o domínio negocial do sistema, sendo esta etapa executada antes da elaboração do Documento de Entendimento.
- c) Remunerar as reuniões que forem canceladas pelo fornecedor de requisitos.

Atenciosamente,



CTIS TECNOLOGIA S/A.
CNPJ: 01.644.731/0001-32
André de Paula de Freitas
Gerente Executivo Nacional de Suporte a Vendas