

Resposta aos Recursos - WIPRO / MAXTERA

Cicero Alexandre Goss

qua 19/07/2017 10:05

Para: Gilnara Pinto Pereira <gilnara.pereira@planejamento.gov.br>; Valnei Alves <valnei.alves@planejamento.gov.br>; Abdias da Silva Oliveira <abdias.oliveira@planejamento.gov.br>;

Cc: Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Junior <luiz.ribeiro@planejamento.gov.br>; Fabricio Almeida Fontenele <fabricio.fontenele@planejamento.gov.br>; Marcia Mendonca Cardador <marcia.cardador@planejamento.gov.br>;

Prezados,

Com relação aos recursos interpostos pelas licitantes WIPRO DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA e MAXTERA TECNOLOGIA, SISTEMAS E COMÉRCIO LTDA, informamos o seguinte:

1) SOBRE OS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

Em síntese, as recorrentes alegam que, nos Atestados de Capacidade Técnica apresentados pela recorrida, não fica claro que a solução tecnológica foi disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS) nem o número exato de Usuários Atendentes envolvidos na prestação do serviço.

Em primeiro lugar, vale salientar que, na apresentação de sua documentação, a própria recorrida deixa claro que somente alguns dos Atestados se prestam à comprovação de fornecimento anterior em SaaS. São os emitidos pela ASICS, COOPMIL, PSG e UNIMED.

Ainda assim, no intuito de dirimir as dúvidas das recorrentes, a empresa UNIMED Curitiba, cujo atestado apresenta o maior número de usuários, foi questionada sobre o teor do documento por ela fornecido. Conforme a resposta em anexo, a UNIMED Curitiba confirma que a solução da recorrida foi fornecida no modelo Software como Serviço (SaaS), envolvendo 2.500 (dois mil e quinhentos) usuários que podem ser enquadrados no conceito de “atendente” (resolvedor).

Uma vez que o parágrafo 9.7.1.2 do Edital fala da comprovação de pelo menos 500 (quinhentos) usuários atendentes no modelo SaaS, as alegações das recorrentes não merecem prosperar.

2) SOBRE AS CERTIFICAÇÕES ISO/IEC E TIER

A recorrente WIPRO afirma que, nos documentos de habilitação técnica da recorrida, não constam os certificados de que esta cumpre as exigências do parágrafo 9.7.2 do Edital; enquanto que a recorrente MAXTERA assevera, de forma geral, que os documentos apresentados não atendem ao que fora solicitado no Instrumento Convocatório.

Tais questões foram analisadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) que se manifestou pela improcedência das alegações, da seguinte forma:

“No que diz respeito ao questionamento acerca dos documentos da habilitação técnica, pertinentes ao item 9.7.2, constam dos anexos 7, 8, 9 e 10 do material encaminhado pela licitante para habilitação disponível no ComprasNet. Essa documentação foi analisada pela equipe de contratação e verificou-se o seguinte, entre outros:

Para o item 9.7.2, alínea ‘a’, foi verificado o status ATIVO da referida certificação, por meio da consulta em site da BSI Group. Já para o item 9.7.2, alínea ‘b’, foi verificado o status ATIVO da referida certificação, por meio de consulta em site COALFIRE. Em relação ao item 9.7.2, alínea ‘c’, houve uma análise da documentação, entendendo que o relatório SOC II em conjunto com os níveis de serviços ao qual o contrato está aderente, estão em conformidade com o índice de disponibilidade exigido no referido item.

Ainda nesse contexto, a respeito de solução tecnológica como SaaS, a solução apresentada atende o disposto no documento de ‘Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Computação em Nuvem’, vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, com força normativa para os órgãos e entidade da Administração Pública Federal, conforme o seguinte:

‘4. Os órgãos deverão exigir, no momento da contratação de serviços em nuvem de fornecedores privados, que o ambiente do serviço contratado esteja em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.’

‘10. Na contratação de serviços em nuvem com empresas privadas os órgãos deverão exigir disponibilidade de no mínimo, 99,741% para os data centers onde os serviços estarão hospedados, aceita a comprovação por meio de certificação TIA 942 TIER II.’

Portanto, os certificados ou credenciações de que trata o parágrafo 9.7.2 do Edital podem ser referentes ao Data Center no qual os serviços estarão hospedados, sem prejuízo do comprometimento da capacidade exigida.

Em relação ao item que trata do contrato inapropriado, esclarecemos que o contrato apresentado entre a licitante e o provedor de infraestrutura como nuvem vincula, em seu item 1.b, a utilização dos serviços providos ao Termo de Serviços Online. Esse Termo demonstra atender aos SLA’s definidos no edital. Não há necessidade de ser exigido, tampouco existe especificação no edital, que haja contrato específico visando atender o Ministério do Planejamento. Essa exigência poderia caracterizar uma despesa prévia para as licitantes, o que é vedado por lei. Os documentos apresentados demonstram que existe a capacidade para o atendimento do objeto da licitação de acordo com as necessidades definidas no edital.”

3) SOBRE A PROVA DE CONCEITO – POC

Inicialmente, a recorrente WIPRO argumenta que a não disponibilização dos roteiros de teste prejudicou o acompanhamento da Prova de Conceito pelos demais licitantes.

Sobre este ponto, o parágrafo 10.10 do Termo de Referência – Anexo I do Edital informava que, somente após a realização da Prova de Conceito, o caderno de prova devidamente assinado pelos membros da banca de avaliação, juntamente com filmagem da sessão, comporia a documentação do certame.

Dessa forma, no momento da divulgação do resultado da prova de conceito, o Senhor Pregoeiro informou o link na Internet em que o caderno de prova e as gravações da sessão estariam disponíveis a quaisquer interessados, a saber:

<http://www.planejamento.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes/pregao/2017/pregao-eletronico-srp-no-3-2017-central-de-compras>

Vale salientar que os roteiros de teste são um instrumento da banca avaliadora para orientá-la durante a sessão, uma vez que, conforme o Edital, o que estão sendo avaliados são os Requisitos Funcionais descritos no Termo de Referência, de conhecimento público, com base nos quais a própria recorrente foi capaz de elaborar seu recurso. Os roteiros de teste, por conseguinte, são baseados nos Requisitos Funcionais.

Em seguida, a WIPRO afirma que a recorrida não foi capaz de comprovar o atendimento aos requisitos funcionais S16, A10, A12, C23, C8, C18, C29, C35, C36, A15, A16, C14 constantes do Termo de Referência.

Para sanar esta dúvida, na tabela abaixo são apresentados os requisitos questionados com considerações sobre seu atendimento, conforme os vídeos da gravação da Prova de Conceito:

Requisito	Descrição	Considerações
S16	Campos do formulário contendo texto de ajuda na forma de "hints" conforme regras de validação das informações.	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 21:16 é possível verificar nos procedimentos para a criação do formulário a existência de configuração de "Texto de Ajuda" associado as opções avançadas de cada campo do formulário.
A10	Organiza e prioriza os atendimentos das requisições conforme critérios, tais como, agrupamento por etapas, prazos vincendos e pendências de análise exibidas de forma estruturada e que possibilite a aplicação de filtros de pesquisa.	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 9 a partir do momento 09:00 até 13:25 é possível verificar a organização e priorização dos atendimentos associados a um atendente.
A12	Emite alertas sobre término de prazos do fluxo de trabalho interno para o grupo de atendentes.	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 4 a partir do momento 10:45 até 12:42 é possível verificar as opções de "Prazos e monitoramentos" e "Emails" associadas às etapas do fluxo de trabalho interno dos atendentes.
C23	Configura formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, "checklist" de pendências, informações de ajuda, download/upload de arquivos.	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 21:16 é possível verificar as opções para configuração de formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento.

C8	Automatiza o fluxo de trabalho projetado.	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 1 a partir do momento 30:10 é possível verificar o início da automatização do fluxo de trabalho do serviço "Conceder Abono". No mesmo vídeo a partir do momento 38:35 é possível verificar a diagramação que automatiza o fluxo de atendimento.
C29	Define relação de hierarquia entre campos de dados do tipo 1-N (pai /filhos).	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 32:30 é possível verificar a aplicação deste requisito no campo "Declaro possuir dependentes" do formulário com a utilização do conceito de grid da solução tecnológica.
C35	Configura as regras de negócio referente aos eventos de notificação considerando as fases e características das etapas de atendimento do serviço público.	No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 4 a partir do momento 29:00 é possível verificar a configuração de regras de negócio para eventos de notificação.

Vale salientar que os requisitos funcionais A15, A16, C14, C18 e C36 não constaram do caderno de prova e, portanto, não foram avaliados na Prova de Conceito, conforme pode ser verificado no caderno e na filmagem disponibilizados na Internet.

Quanto à alegação de que a própria equipe do Ministério teria admitido durante a Prova de Conceito que a recorrida não foi capaz de comprovar o atendimento ao requisito C7, assevera-se que em nenhum momento durante a realização da Prova a equipe técnica formada por servidores do MPDG se manifestou sobre o atendimento ou não aos requisitos funcionais solicitados no caderno de prova, sendo que a divulgação do resultado da Prova de Conceito obedeceu rigorosamente ao parágrafo 10.10 do Termo de Referência.

Ademais, o requisito C7 foi extensamente explorado durante a Prova de Conceito, no que tange à execução do "TESTE 3 – DEFINIR FLUXO DO SERVIÇO", ou seja, diversas etapas do fluxo de trabalho interno de atendimento do "Conceder Abono" dependem de alguma configuração de regra de negócio. A exemplo, considerar o vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 3 a partir do momento 19:30, onde é possível verificar a construção de uma expressão lógica para definir regra de negócio relacionada ao direito ou não do abono, considerando as informações prestadas pelo cidadão na requisição do serviço.

Por fim, a recorrente alega que houve uma clara violação ao requisito funcional "C30 - *Define regras de validação dos dados do formulário sem necessidade de programação*", pois a recorrida teria se valido de programação javascript para executar alguns testes propostos.

Sobre assunto, vale esclarecer que o cenário proposto pelo "TESTE 1 – CONFIGURAR FORMULÁRIOS" foi baseado, dentre outros, no requisito "C23 - *Configura formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, 'checklist' de pendências,*

informações de ajuda, download/upload de arquivos”, que embasa ações e resultados esperados no teste. Não obstante, a tabela abaixo demonstra os momentos em que houve validação de dados do formulário **sem a necessidade de programação**:

Momento no Vídeo	Ações e resultados apresentados
No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 22:00	Por meio da opção “Tipo” para construção do formulário foi apresentada possibilidade de validar dados do tipo “Inteiro”, “Numérico com decimais”, “Data”, dentre outros.
No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 28:22	Através do reuso de elementos do formulário para definição do comportamento dos campos na etapa foi apresentada a possibilidade de validar dados por meio de criação de máscaras com valores numérico, alfabético e alfanumérico. Desta forma é possível validar dados, tais como, “Data”, “Telefone” e “CEP”.
No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 35:58	Através da configuração do comportamento dos campos na etapa foi possível validar os dados de preenchimento obrigatório, tais como, “Nome”, “Telefone”, “Sexo”, “Identidade”, “UF”, “CPF”, “Data de nascimento”, “Comprovante” e “Observação”.
No vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2 a partir do momento 41:33	Através da configuração do comportamento dos campos na etapa foi possível definir regras para validar os dados dos campos “Declaro ser beneficiário de programa social do Governo Federal” e “Declaro possuir dependentes”.

A respeito da utilização de scripts para validação de dados do formulário, o caderno de prova previa, para validação de informações do campo “CPF”, a possibilidade da criação de programação, no qual foi fornecido inclusive um exemplo de código para uso pela Licitante (página 3, entrada “vi” do caderno de prova).

O vídeo Prova de Conceito dia 29/06/2017 - Parte 2, a partir do momento 43:55, demonstra o script que foi previamente disponibilizado juntamente com o caderno de prova, onde foi considerada a opção “*Poderá ser utilizado o exemplo do Arquivo 1*” para validação dos dados.

Neste caso, foi testada a possibilidade de criação de regras de negócio mais complexas, não sendo possível prever sua implementação prévia, motivo pelo qual foi fornecido à Licitante o arquivo com uma regra de negócio de cálculo de dígito verificador.

Por fim, conforme já afirmado e demonstrado na tabela anterior, outras regras de validação como validação de campo obrigatório, validação de dados numéricos, inteiros ou decimais e validação de campos de tipo data foram demonstradas na Prova de Conceito sem a necessidade de programação.

Em face de todo o exposto, não se sustentam os argumentos apresentados pela recorrente.

4) SOBRE A EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

Com relação a este Item deixamos a resposta por essa Central de Compras conforme entendimento.

Atenciosamente,

Equipe de Planejamento da Contratação

Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Junior – Integrante Requisitante – SEGES

Cícero Alexandre Goss – Integrante Requisitante – SEGES

Fabício Almeida Fontenele – Integrante Requisitante – SETIC

Márcia Mendonça Cardador – Integrante Técnico – SETIC