



## ESCLARECIMENTO

Prezados Senhores,

Em atenção ao questionamento quanto o Instrumento Convocatório Pregão Presencial SRP N.º 01/2018, que tem por objeto o registro de preço para a eventual aquisição de licença de uso de software perpétuo para ferramenta que permita geração de relatórios, suporte técnico e atualização tecnológica das licenças de uso por período mínimo de 12 meses, turmas de treinamento especializado na ferramenta (capacitação técnica) e serviços de consultoria especializada para desenvolvimento de projetos.

**Empresa: First Decision Tecnologias Inovadoras e Informática Ltda**

**"(...) Qual o escopo de usuários que serão atendidos neste item?"**

**Resposta:** Usuários finais e avançados, esses últimos com conhecimento para a criação de relatórios.

**"(...) Para quantificação de UST necessárias à execução de cada serviço, o SENAC, utilizará quais critérios?"**

**Resposta:** Conforme o item 2 – OBJETIVO DA CONSULTORIA OFICIAL, constante no Anexo I do edital, onde se lê:

Todos os serviços que forem executados nessa modalidade deverão ser mensurados pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, momento no qual será estimada a quantidade de USTs (Unidades de Serviço Técnico) necessárias para seu atendimento.

**"A Métrica UST permite as empresas contratadas estipularem o custo total para fornecimento dos serviços a partir da definição dos requisitos destes, considerando as características dos serviços previamente definidas. Com isso a empresa tem insumos para sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações dos serviços, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos, quais as especificações pré-determinadas dos serviços a serem contratados, com definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado, e a estipulação mínima de um Nível Mínimo de serviço?"**

**Resposta:** Conforme o item 2 – OBJETIVO DA CONSULTORIA OFICIAL, constante no Anexo I do edital, onde lê:

Este item visa apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE após a implantação da solução aqui proposta quando da execução dos procedimentos, tais como:

- a) Transferência de tecnologia ou de conhecimentos;
- b) Configuração da solução em momento posterior à implantação, inclusive para melhoria de performance da ferramenta;
- c) Operação assistida a servidores da CONTRATANTE;
- d) Customização da solução ou criação de relatórios e painéis de informação;
- e) Apoio técnico no desenvolvimento de projetos e no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução;
- f) Exploração de oportunidades de uso da solução.

Por se tratar de contratação de UST para eventual uso do Senac-DF, não foram estipulados níveis de serviço. Nesse caso, haverá o estabelecimento dos prazos e estabelecimento dos níveis de serviço, quando de sua contratação.

**"Qual a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes?"**

**Resposta:** Conforme o item 2 – OBJETIVO DA CONSULTORIA OFICIAL, constante no Anexo I do edital, onde se lê:

Este item visa apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE após a implantação da solução aqui proposta quando da execução dos procedimentos, tais como:

- g) Transferência de tecnologia ou de conhecimentos;
- h) Configuração da solução em momento posterior à implantação, inclusive para melhoria de performance da ferramenta;
- i) Operação assistida a servidores da CONTRATANTE;
- j) Customização da solução ou criação de relatórios e painéis de informação;
- k) Apoio técnico no desenvolvimento de projetos e no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução;
- l) Exploração de oportunidades de uso da solução.

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
Departamento Regional do Distrito Federal**

SIA Trecho 3 Lotes 625/695 - Bloco C, Cobertura C – Brasília-DF – CEP 71.200-030  
Tel.: 61 3313-8800 [www.senacdf.com.br](http://www.senacdf.com.br)



Diante disso, como as horas poderão ser utilizadas para essas finalidades, entendemos que não haveria necessidade de definição de critérios de complexidade para cada uma delas.

Em, 08 de janeiro de 2018.

**Comissão Permanente de Licitação**

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**  
**Departamento Regional do Distrito Federal**

SIA Trecho 3 Lotes 625/695 - Bloco C, Cobertura C – Brasília-DF – CEP 71.200-030  
Tel.: 61 3313-8800 [www.senacdf.com.br](http://www.senacdf.com.br)