

**RE: Pregão Eletrônico - PE 001/2026 Pedido de Esclarecimento**

De adab copel <adab.copel@adab.ba.gov.br>

Data Ter, 12/05/2026 15:40

Para Antonio Carlos da Costa Alves Junior <antonio.alves@solutis.com.br>

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado pela empresa SOLUTIS TECNOLOGIA LTDA., referente ao Pregão Eletrônico nº 001/2026, e considerando as disposições constantes do edital, do Termo de Referência e de seus anexos, bem como as informações prestadas pelo setor técnico demandante e pela Coordenação de Contratos, esclarece-se o que segue:

Item 01.

Considerando os dados apresentados no Encarte D (Histórico de Chamados), observa-se média mensal de 2.439 chamados, bem como variações sazonais na volumetria. Solicita-se esclarecimento quanto ao detalhamento histórico por nível de atendimento (1º, 2º e 3º níveis), por tipo de demanda (incidente, requisição e rotina), bem como se a distribuição prevista no Encarte C (80% chamados normais, 10% urgentes e 10% críticos) reflete histórico real ou estimativa referencial.

RESPOSTA:

Os dados apresentados no Encarte D correspondem ao histórico consolidado disponível à época da elaboração do Termo de Referência, não havendo segregação completa por nível de atendimento e tipo de demanda para disponibilização no certame.

Os quantitativos possuem caráter referencial e destinam-se ao dimensionamento estimado da operação, **não constituindo garantia de volume mínimo, máximo ou fixo durante a execução contratual**, podendo ocorrer variações sazonais ao longo da execução contratual.

Quanto à distribuição prevista no Encarte C (80% chamados normais, 10% urgentes e 10% críticos), esclarece-se que se trata de estimativa referencial adotada para fins de modelagem da contratação, igualmente sujeita a variações durante a execução contratual.

Item 02.

Considerando que o escopo contempla a implantação, operação e sustentação de Central Telefônica IP integrada à Central de Serviços, solicita-se esclarecimento quanto à volumetria histórica de ligações recebidas/distribuídas nos últimos 12 meses e eventual curva de tráfego por faixa horária.

RESPOSTA:

Atualmente, a ADAB não dispõe de solução de Central Telefônica IP com funcionalidades de contact center em operação nos moldes previstos nesta contratação, razão pela qual não há histórico consolidado de volumetria de ligações ou curva de tráfego por faixa horária.

O dimensionamento da solução deverá observar os requisitos mínimos e parâmetros operacionais previstos no Termo de Referência, cabendo à licitante elaborar sua proposta conforme a modelagem definida no instrumento convocatório.

Item 03.

Solicita-se confirmação acerca do fornecimento, pela ADAB, da infraestrutura física e tecnológica necessária para operação da Central de Serviços de 1º Nível.

RESPOSTA:

A infraestrutura física disponibilizada pela CONTRATANTE observará as disposições constantes do item 4.1.1 do Termo de Referência, **competindo à CONTRATADA o fornecimento dos demais recursos sob sua responsabilidade previstos no edital e anexos.**

Item 04.

Solicita-se esclarecimento quanto à definição prévia de escalas para eventual adoção do modelo híbrido de prestação dos serviços.

RESPOSTA:

Conforme previsto no Termo de Referência, eventual adoção do modelo híbrido ocorrerá a critério da CONTRATANTE, conforme necessidade operacional e conveniência administrativa.

Não há definição prévia quanto aos perfis técnicos, quantidade de dias ou carga horária em regime híbrido.

A licitante deverá considerar em sua proposta todos os custos necessários à plena execução contratual, **observadas as disposições do edital, do Termo de Referência e da legislação aplicável.**

Item 05.

Solicita-se esclarecimento quanto à tabela de diárias aplicável e à forma de faturamento das despesas de deslocamento custeadas por UST.

RESPOSTA:

Os valores de diárias observarão a regulamentação vigente do Estado da Bahia aplicável à época da execução do serviço.

As despesas relacionadas a deslocamentos observarão o disposto no Termo de Referência, **podendo ser operacionalizadas por meio das USTs previstas para serviços sob demanda**, observadas a **prévia autorização administrativa, a efetiva execução dos serviços e os critérios de medição contratualmente estabelecidos.**

Item 06.

Solicita-se confirmação acerca da existência de regime de plantão, sobreaviso ou operação em horário noturno.

RESPOSTA:

A presente contratação não prevê regime regular de plantão, sobreaviso ou operação em horário noturno.

A nomenclatura constante no código SIMPAS decorre exclusivamente de limitação sistêmica e não altera o escopo efetivamente contratado.

As USTs previstas no Item 2 destinam-se exclusivamente à execução de serviços técnicos especializados sob demanda, incluindo deslocamentos e diárias previamente autorizadas, sendo vedada sua utilização para pagamento de verbas trabalhistas.

Eventuais custos trabalhistas ordinários deverão estar contemplados exclusivamente na composição de preços do Item 1, conforme regras previstas no edital.

Item 07.

Solicita-se esclarecimento sobre eventual período de transição entre a futura contratada e as empresas atualmente prestadoras dos serviços, bem como sobre transferência de conhecimento.

RESPOSTA:

A transição dos serviços deverá ocorrer de forma planejada e controlada, conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, visando minimizar impactos à continuidade operacional.

A CONTRATANTE **poderá adotar as medidas administrativas necessárias à adequada transição contratual**, observadas as disposições dos contratos vigentes e os limites administrativos e legais aplicáveis.

As informações relativas aos contratos anteriores não constituem objeto específico do presente edital.

Item 08.

Solicita-se esclarecimento acerca da linha de base de performance e eventual avaliação retroativa da futura contratada.

RESPOSTA:

A Linha de Base de Performance será construída conjuntamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante o período de transição previsto no Termo de Referência.

Não haverá avaliação retroativa da futura contratada em relação a períodos anteriores à efetiva assunção dos serviços.

Item 09.

Solicita-se esclarecimento acerca da ferramenta de monitoramento de ambiente a ser utilizada na execução contratual.

RESPOSTA:

Atualmente, a ADAB não possui ferramenta própria de monitoramento de ambiente em operação.

A licitante deverá observar integralmente os requisitos técnicos previstos no item 4.3.1 do Termo de Referência para composição de sua proposta.

Item 10.

Solicita-se esclarecimento acerca da solução de videoconferência prevista no escopo da Central Telefônica IP.

RESPOSTA:

Atualmente, a ADAB utiliza a plataforma Microsoft Teams, adotada corporativamente pelo Governo do Estado da Bahia.

A solução ofertada deverá atender integralmente aos requisitos funcionais previstos no Termo de Referência, **sendo admitidas soluções equivalentes, sem exigência de fabricante específico**, observadas as disposições do instrumento convocatório.

Item 11.

Solicita-se confirmação acerca do fornecimento de ferramenta de inventário para execução das atividades relacionadas ao cadastro de ativos e inventário lógico.

RESPOSTA:

A utilização da ferramenta observará as disposições previstas no Termo de Referência e as necessidades operacionais verificadas durante a execução contratual.

Eventuais adequações operacionais deverão observar os limites do escopo contratual e as disposições previstas no edital e anexos.

Item 12.

Solicita esclarecimento acerca dos custos não renováveis em eventual prorrogação contratual.

RESPOSTA:

Esclarece-se que a previsão constante da minuta contratual acerca da redução ou eliminação de custos não renováveis em eventuais prorrogações contratuais deverá ser interpretada em conformidade com as disposições da Lei nº 14.133/2021, com os princípios da vantajosidade e da economicidade, bem como com as condições efetivamente verificadas durante a execução contratual.

Os custos não renováveis referem-se, em regra, a parcelas de natureza não continuada, amortizáveis ou relacionadas à implantação inicial da contratação, **cuj análise ocorrerá oportunamente por ocasião de eventual prorrogação contratual**, considerando-se a composição efetiva dos custos contratados e as condições verificadas durante a execução do ajuste.

A eventual avaliação quanto à permanência, amortização, redução ou exclusão de custos observará as circunstâncias concretas da contratação, não havendo definição prévia ou taxativa de rubricas específicas no instrumento convocatório.

Ressalta-se, ainda, que a referida cláusula possui caráter compatível com a minuta padronizada da Procuradoria Geral do Estado integrante do edital, **não implicando alteração das condições de formulação da proposta, modificação da composição obrigatória de custos ou inovação das regras do certame.**

Item 13.

Solicita-se esclarecimento quanto à exigência de certificações para os profissionais operacionais dos níveis 1, 2 e 3.

RESPOSTA:

As certificações formais obrigatórias estão expressamente previstas apenas para os perfis em que o Termo de Referência as indicar de forma específica.

Não há exigências adicionais além daquelas expressamente previstas no edital e no Termo de Referência.

Item 14.

Solicita-se confirmação quanto ao momento de apresentação da documentação dos profissionais.

RESPOSTA:

Conforme previsto no item 3.14.1 do Termo de Referência, a documentação referente aos profissionais será exigida em fase posterior à habilitação e apresentação das propostas, devendo ser apresentada pela licitante vencedora.

Item 15.

Solicita-se esclarecimento acerca da Declaração Formal de Disponibilidade constante do Anexo V.

RESPOSTA:

A Declaração Formal de Disponibilidade deverá observar as disposições e o momento procedimental previstos no edital.

Não será exigido vínculo formal prévio entre os profissionais e a licitante na fase de habilitação.

Item 16.

Solicita-se confirmação acerca da necessidade de manutenção de equipe técnica residente no interior do Estado.

RESPOSTA:

O local de execução dos serviços encontra-se descrito no item 5.2 do Termo de Referência.

As regras relativas a deslocamentos e diárias observarão as disposições constantes do edital e do Termo de Referência.

Item 17.

Solicita-se esclarecimento quanto à expectativa de expansão do parque tecnológico no interior do Estado.

RESPOSTA:

Os quantitativos e a distribuição do parque tecnológico apresentados no Encarte A representam a linha de base utilizada para elaboração do Termo de Referência e para o dimensionamento estimado da contratação.

Eventuais alterações poderão ocorrer durante a execução contratual, conforme necessidade administrativa da CONTRATANTE, sem que isso represente alteração automática das condições originalmente estimadas para formulação da proposta.

Item 18.

Solicita-se esclarecimento acerca do escopo relacionado ao suporte ao ambiente de desenvolvimento.

RESPOSTA:

As atividades relacionadas ao suporte ao ambiente de desenvolvimento referem-se exclusivamente à sustentação do ambiente tecnológico, incluindo infraestrutura, servidores, máquinas virtuais, banco de dados, práticas de DevOps, CI/CD, versionamento e suporte operacional correlato.

Não fazem parte do escopo atividades de desenvolvimento de sistemas, intervenção em código-fonte, manutenção evolutiva ou correção de falhas de programação.

Item 19.

Solicita-se esclarecimento acerca das atividades relacionadas à administração de banco de dados.

RESPOSTA:

As atividades previstas no Termo de Referência relacionadas à administração de banco de dados referem-se à sustentação, governança, performance, tuning e manipulação operacional de dados nos ambientes suportados pela CONTRATANTE.

Não fazem parte do escopo atividades de desenvolvimento de software, codificação, manutenção evolutiva ou análise de código-fonte.

Item 20.

Solicita-se esclarecimento quanto à formação exigida para o profissional da equipe de gestão.

RESPOSTA:

A análise das qualificações observará estritamente os critérios e disposições expressamente previstos no edital e no Termo de Referência, inclusive quanto às hipóteses de equivalência eventualmente admitidas no instrumento convocatório.

Item 21.

Solicita-se esclarecimento acerca da exigência de certificação relacionada ao CMMI.

RESPOSTA:

As certificações exigidas estão expressamente previstas no edital e serão aceitas na forma nele estabelecida, inclusive quanto às certificações equivalentes expressamente admitidas no instrumento convocatório.

Não há alteração dos requisitos de qualificação previstos no edital.

Por fim, ressalta-se que os esclarecimentos ora prestados possuem caráter meramente interpretativo e complementar, devendo o edital, o Termo de Referência e seus anexos serem considerados em sua integralidade para fins de elaboração da proposta e participação no certame.

Registra-se, ainda, que a presente resposta será disponibilizada por meio das plataformas oficiais do certame e juntada aos autos do processo administrativo correspondente, em observância aos princípios da publicidade, transparência, isonomia e ampla ciência dos interessados.

Atenciosamente,

Renata Lima Xavier de Santana

Pregoeira

Coordenação de Licitação – COPEL

Agência Estadual de Defesa Agropecuária da Bahia – ADAB

Renata Lima Xavier de Santana
Coordenadora II
Coordenação de Licitação – COPEL
Telefone: (71) 3194-2097/2121



De: Antonio Carlos da Costa Alves Junior <antonio.alves@solutis.com.br>

Enviado: sexta-feira, 8 de maio de 2026 17:37

Para: adab copel <adab.copel@adab.ba.gov.br>

Cc: COMERCIAL SOLUTIS <comercial@solutis.com.br>

Assunto: Pregão Eletrônico - PE 001/2026 Pedido de Esclarecimento

Prezada Sra. Pregoeira, muito boa tarde.

A **SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Tancredo Neves, nº 1.186, Edf. Catabas Center, 8º andar, sala 802, CEP 41.820-020, inscrita no CNPJ sob o nº 12.023.465/0001-47, telefone (71)3021-2999, vem, tempestivamente, com fulcro no item 13 do edital do certame em epígrafe, bem como nos demais instrumentos normativos vigentes, apresentar pedido de esclarecimento acerca do conteúdo do edital.

- Considerando os dados apresentados no Encarte D (Histórico de Chamados), observa-se que a média mensal é de 2.439 chamados. Contudo, nota-se uma variação sazonal expressiva na volumetria, a exemplo do salto de 1.275 chamados em janeiro de 2024 para 4.214 chamados em abril de 2024. Diante da necessidade de dimensionar adequadamente a equipe técnica e evitar a alocação ociosa ou insuficiente de profissionais, questiona-se: A Administração possui e poderia disponibilizar o detalhamento histórico dessa volumetria distribuída por Nível de Atendimento (1º, 2º e 3º níveis) e por Tipo de Demanda (incidente, requisição e rotina)? O Encarte C, ao definir as metas e indicadores do serviço, apresenta um quadro com a média de chamados esperada por mês segundo a sua prioridade, estipulando a proporção de 80% Normais, 10% Urgentes e 10% Críticos. Indaga-se: Essa distribuição percentual reflete a base de dados do histórico real da operação nos últimos meses ou trata-se de uma estimativa referencial adotada para fins de modelagem do edital?
- Considerando que o escopo engloba a implantação, operação e sustentação de Central Telefônica IP integrada à Central de Serviços com funcionalidades de Contact Center, e visando o correto dimensionamento dos canais de voz, licenciamento e dimensionamento da equipe de Nível 1 para o atendimento receptivo, questiona-se: Qual foi a volumetria (quantidade) de ligações recebidas/distribuídas mensalmente pela Central nos últimos 12 meses? A Administração dispõe de relatórios que demonstrem a distribuição (curva de tráfego) dessas ligações ao longo do dia por faixa horária, de modo a identificar os horários de pico?
- O Termo de Referência estipula que a equipe de Atendimento ao Usuário em 1º Nível deverá atuar obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE. Visando a correta alocação de custos e para evitar duplicidade de provisionamento financeiro, solicitamos confirmar se a ADAB fornecerá, sem ônus para a futura Contratada, toda a infraestrutura física e tecnológica necessária para a operação da Central de Serviços (incluindo espaço físico, mobiliário, computadores, link de internet dedicado e energia elétrica), cabendo à Contratada o provimento exclusivo dos equipamentos de uso pessoal previstos no edital (ex: *headphones* com microfone).
- O item 2.1.2.5, bem como os itens 3.15.11 e seguintes do TR, preveem a possibilidade de prestação dos serviços no modelo híbrido (parte presencial e parte remota), a critério da Contratante. Tendo em vista que o regime de trabalho impacta diretamente no cálculo de benefícios (como auxílio-transporte/vale-transporte) e na provisão de recursos para *home office*, questiona-se: A Administração já possui definição prévia de quais perfis técnicos poderão atuar remotamente e em que proporção de dias/carga horária (ex: 2x presencial e 3x remoto), ou tal definição de escala ocorrerá exclusivamente após a assinatura do contrato e a depender da conveniência da gestão vigente? Caso não haja definição prévia, a licitante deve orçar 100% dos benefícios de deslocamento como sendo de atuação presencial integral?
- O item 3.7 do TR determina que o custeio de viagens utilizará "os valores de diárias em vigor na ADAB na data da viagem" e que estas diárias serão custeadas através de USTs. Para que possamos compreender a mecânica de faturamento e realizar o correto provisionamento de caixa para estas despesas eventuais, questiona-se: Qual é a tabela de valores de diárias atualmente praticada e regulamentada pela ADAB (ou o decreto estadual de referência)? O faturamento por parte da Contratada ocorrerá mediante a conversão financeira exata, ou seja, dividindo o valor real da diária em Reais (R\$) pelo valor unitário da UST arrematado no certame?
- Observa-se que a descrição do Item 2 (Código SIMPAS 02.24.19.00127483-0) carrega em seu título as rubricas de "horas extras, sobreaviso e adicional noturno". Contudo, o TR esclarece que essa nomenclatura foi mantida apenas por razões sistêmicas do SIMPAS. O documento expressamente veda a utilização do saldo do Item 2 (UST) para o pagamento de horas extras, adicional noturno, sobreaviso ou quaisquer outras parcelas de natureza trabalhista, determinando que tais custos, se existirem, devem estar no Item 1. Buscando evitar a desclassificação da proposta por erro de preenchimento ou o risco de passivo trabalhista futuro, solicitamos ratificar o seguinte entendimento: A execução dos serviços descritos neste edital não prevê a exigência de plantões regulares de sobreaviso ou operação em regime noturno? Caso a Administração exija, no futuro, atuação regular noturna ou de sobreaviso para algum perfil específico, a licitante deve entender que estes encargos deverão compor exclusivamente a planilha de custos do Item 1 (Atendimento Contínuo), isentando por completo a UST (Item 2) do repasse de verbas trabalhistas?
- O Estudo Técnico Preliminar informa que o suporte atual da ADAB é prestado por meio de dois contratos distintos (SET Soluções Estratégicas para 1º e 2º níveis, e Stefanini Consultoria para 3º nível) e menciona que a transição será realizada de forma "planejada e controlada". Visando dimensionar o esforço da nossa equipe de implantação e mitigar o risco de perda de informações sensíveis, questiona-se: Haverá um período formal de convivência/operação assistida entre as equipes da nova Contratada e as equipes das empresas atualmente prestadoras do serviço? As atuais prestadoras possuem, em seus respectivos contratos, cláusula de transição que as obriguem a cooperar na transferência de conhecimento, fluxos, senhas e documentação para a nova Contratada? Apenas a título de *benchmarking* para análise de viabilidade e compatibilidade de mercado ante o novo escopo unificado, a Administração poderia informar o valor mensal/global atual despendido com a soma desses dois contratos vigentes?
- O Termo de Referência dispõe que, para identificar problemas de degradação do ambiente, será considerada a Linha de Base de Performance *coletada no início do contrato, no "Período de Transição"*. Para alinhar as expectativas de exigência de SLA logo nos primeiros meses, indaga-se: Confirma-se o entendimento de que a futura Contratada não será avaliada retroativamente e que a Linha de Base será construída do zero, conjuntamente com a ADAB, durante os 60 dias de transição? A Administração possui relatórios ou métricas de uma Linha de Base atual que possam ser fornecidos desde o início apenas como dados de referência construtiva?

- O item 4.3.1 (Disponibilidade do Ambiente) dispõe que os mecanismos de coleta e alertas devem ser "implementados preferencialmente na ferramenta de monitoramento de ambiente adotada pela CONTRATANTE". Diante de tal premissa, questiona-se: A ADAB já possui uma ferramenta de monitoramento própria em operação (Zabbix, PRTG, etc.) que será disponibilizada para uso da Contratada? Em caso negativo, a responsabilidade e os custos pelo licenciamento de uma nova ferramenta recairão sobre a Contratada? Caso afirmativo, há alguma restrição técnica quanto ao fabricante/modelo a ser ofertado?
- Observa-se que as "Funcionalidades Avançadas de Videoconferência" (item 3.10.10) e a exigência de "Serviço de Videoconferência através de aplicação web e através de software" (item 3.10.1.4) estão estruturadas dentro do escopo principal da Central Telefônica (Item 3.10). Ademais, o item 3.10.12 cita como parâmetro a "solução GoTo, ou solução equivalente", que sabidamente é uma plataforma unificada de *Unified Communications* (UCaaS). Visando garantir a isonomia do certame e o correto dimensionamento dos custos de licenciamento, requer-se: Confirma-se o entendimento de que a solução de videoconferência deve ser funcionalidade nativa e parte integrante da mesma plataforma de PABX IP em Nuvem ofertada, restando vedada a apresentação de soluções de videoconferência apartadas e/ou de fabricantes distintos (ex.: PABX genérico associado a contas do Zoom ou Google Meet)? A ADAB possui, no cenário atual, alguma solução institucional de videoconferência em uso? Se sim, a nova plataforma PABX IP a ser contratada deverá substituir integralmente o legado vigente ou apenas integrar-se a ele?
- Ao descrever as rotinas de apoio ao usuário, a alínea "e" do item "Atividades de Apoio" descreve o uso de "ferramenta provida pela CONTRATANTE" para o inventário lógico. Em consonância, o item 5.1.10.1 menciona que, para o Cadastro de Ativos e CMDB, "poderá ser verificada a ferramenta de inventário automatizado da CONTRATANTE". Para fins de elaboração da planilha de composição de custos, solicitamos ratificar o entendimento de que a Licitante está desobrigada de cotar e fornecer licenciamento de software de inventário, uma vez que a ADAB fornecerá a ferramenta necessária para a execução destas atividades.
- A minuta do contrato (item 2.5) dispõe que, em eventuais prorrogações, os custos não renováveis (já amortizados) deverão ser reduzidos da proposta. Visando garantir total transparência na modelagem financeira e evitar futuros litígios no momento da renovação, questiona-se: A Administração poderia explicitar quais custos ou rubricas específicas (ex: custos de implantação da transição inicial, aquisição de *headphones*, etc.) serão considerados, desde já, como "não renováveis" para fins de dedução em eventual prorrogação contratual?
- O item 3.14.1 (alíneas "d" e "e") do TR indica que, na apresentação de profissionais, deverá ser entregue a "Certificação quando exigida pelo perfil" e o "Certificado de capacitação do profissional em noções ou conhecimentos avançados em ITIL, a depender do perfil". Contudo, ao analisar a descrição técnica dos perfis de 1º, 2º e 3º níveis (itens 3.1 e seguintes), observa-se apenas a exigência de "expertise" e "conhecimento", sem a listagem de certificações formais obrigatórias (diferentemente do perfil estratégico de gerência, que elenca explicitamente as certificações ISO, CMMI3 e Scrum). Diante do exposto, indaga-se: Para os profissionais operacionais (Técnicos de Suporte de 1º, 2º e 3º Níveis), há exigência de certificações oficiais de mercado (ex: Microsoft, Linux, ITIL Foundation, HDI) a serem apresentadas? Caso afirmativo, solicitamos que a Administração indique em tabela quais certificações são efetivamente mandatárias para cada um destes perfis.
- Em consonância com as regras de desburocratização técnica do novo edital, o subitem "a" do item 8.2.1.4 estabelece como "NÃO SE APLICA" a comprovação de capacitação técnico-profissional na fase de habilitação. Adicionalmente, o preâmbulo do Item 3 (Requisitos Mínimos) dita que "Não serão exigidos vínculos formais prévios entre os profissionais e a licitante na fase de habilitação", e o item 3.14.1 versa sobre a entrega de documentos contratuais "Na apresentação de um novo profissional". Buscando resguardar o princípio da isonomia e evitar desclassificações indevidas durante a sessão pública, solicitamos ratificar o entendimento legal de que a comprovação de escolaridade, experiência profissional, currículos e eventuais certificações de toda a equipe técnica NÃO será exigida e nem avaliada na fase de habilitação/apresentação de propostas, devendo essa documentação ser apresentada exclusivamente pela licitante vencedora após a adjudicação/assinatura do contrato (fase de implantação/mobilização)?
- Da mesma forma, o Anexo V ("Declaração Formal de Disponibilidade") exige a apresentação nominal dos colaboradores a executar o serviço. Como a empresa não pode incorrer em custos antes da efetivação do contrato, entendemos que esse anexo não será considerado como requisito de habilitação e que só deverá ser entregue em tempo de assinatura de contrato. Está correto nosso entendimento?
- O item 2.4.1 do TR estipula que a Contratada deverá disponibilizar o atendimento de N2 em Salvador e, *excepcionalmente*, no interior do Estado. Em complemento, os itens 2.1.4 e 3.7 definem que diárias e deslocamentos para suportar demandas no interior serão faturados por demanda, por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST). Visando garantir a isonomia na elaboração das propostas financeiras, requer-se as seguintes confirmações: Confirma-se o entendimento de que a Contratada não está obrigada a manter equipe técnica residente (fixa) em nenhuma das unidades ou territórios do interior do Estado e de que todo o atendimento de 2º Nível a estas localidades será feito, como regra, de forma remota a partir de Salvador? Confirma-se o entendimento legal de que, nos casos excepcionais em que o atendimento remoto não for suficiente e houver a necessidade de visita técnica presencial ao interior (mediante autorização da ADAB), 100% (cem por cento) dos custos com logística, passagens, combustível e diárias serão custeados via UST (Item 2), isentando completamente o preço fixo mensal (Item 1) de provisões logísticas para este fim?
- O Encarte A (Descrição do Ambiente Tecnológico) apresenta a distribuição do parque atual por território, evidenciando que a grande maioria das localidades possui volumes pequenos de equipamentos (ex: Metropolitano de Salvador com 5 equipamentos; Calmon com 16; Chapada Diamantina com 18). A Administração possui, no curto prazo, a expectativa de crescimento expressivo ou renovação/expansão maciça desse parque tecnológico no interior do Estado, ou a licitante deve considerar o dimensionamento atual do Encarte A como uma Linha de Base estável para o planejamento logístico e projeção de consumo anual do banco de USTs?
- O preâmbulo do TR, bem como a descrição de habilidades do Analista de Suporte de 3º Nível, menciona atividades de "Suporte ao ambiente de desenvolvimento", "devops", "versionamento" e "definição de diretrizes" (ex: alínea "s" das atividades do N3). Para mitigar riscos de desvio de função e dimensionar corretamente a equipe (separando perfis de Infraestrutura de perfis de Engenharia de Software), questiona-se: Confirma-se o entendimento de que o "Suporte ao Desenvolvimento" exigido restringe-se exclusivamente à sustentação do ambiente (Infraestrutura, servidores, VMs, banco de dados, práticas de DevOps, CI/CD e versionamento), NÃO fazendo parte do escopo da futura Contratada a intervenção em código-fonte, desenvolvimento de sistemas, manutenção evolutiva ou correção de falhas de programação (*bugs*) nas aplicações da ADAB?
- O Encarte A (Descrição do Ambiente) lista o uso de linguagens de programação como PHP, Java e JSP. Paralelamente, o item 2.1.3 (alínea "e") do TR exige atividades de "Administração de bancos de dados", abarcando "performance e tuning" para tecnologias como MySQL, Postgres e Oracle, e o catálogo de SLA prevê a execução de "insert, update, delete". Para alinhamento da senioridade esperada no Nível 3, solicita-se ratificar o seguinte entendimento: Confirma-se o entendimento de que a Contratada deverá fornecer equipe de 3º Nível com competência avançada de Administração de Banco de Dados (perfil DBA) para atuar com governança, performance (*tuning*) e manipulação direta de dados, mas que NÃO será exigida desses profissionais a competência para codificação, desenvolvimento ou análise de código nas linguagens de software (PHP, Java, JSP) mencionadas no Encarte A?
- A descrição do perfil técnico atrelado à Equipe de Gestão estipula que o profissional gerencial "Possui formação em Administração com especialização em Análise de Sistemas". Contudo, o preâmbulo do Item 3 do Termo de Referência estabelece expressamente que "A definição dos perfis técnicos e das competências exigidas neste item possui caráter referencial para fins de dimensionamento

e qualidade da execução contratual, admitindo-se a comprovação de qualificação técnica por meio de experiência profissional, formação acadêmica, certificações ou outros meios idôneos equivalentes". Visando evitar restrições injustificadas que limitem o perfil estritamente a uma graduação na área de negócios, questiona-se: Confirma-se o entendimento de que a formação em "Administração" possui caráter meramente ilustrativo/referencial, sendo plenamente aceita a indicação de profissional que possua formação de nível superior diretamente na área de Tecnologia da Informação (ex.: Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Redes, etc.), não havendo desclassificação por ausência do diploma específico de Administração?

- O rol de certificações exigidas para o referido gerente elenca a qualificação como "Auditor CMMI3 (Capability Maturity Model Integration)", demandando vivência em processos de certificação em "fábricas de software". Considerando que o escopo principal desta licitação é voltado à prestação de serviços de infraestrutura de TIC, Service Desk e suporte operacional, e sabendo que o modelo CMMI é primordialmente direcionado à maturidade de processos de engenharia e desenvolvimento de software (que foge ao cerne do atendimento de infraestrutura), solicita-se o seguinte esclarecimento com base no princípio da proporcionalidade: Em consonância com a regra de flexibilização do próprio edital, que admite "outros meios idôneos equivalentes" para a comprovação de qualificações referenciais, confirma-se o entendimento de que a exigência de "Auditor CMMI3" poderá ser suprida e atestada através de outras certificações de mercado focadas em governança e gestão de infraestrutura/serviços (como COBIT, ITIL Expert, HDI SCM) ou mediante a comprovação de robusta experiência prática equivalente em qualidade de processos, isentando a Contratada de apresentar obrigatoriamente um auditor com selo CMMI?

Atenciosamente,



Antonio Alves
Client Executive

E-mail: antonio.alves@solutis.com.br
Mobile: +55 71 99994-7171 / 3021-2962



Esta mensagem, incluindo seus anexos, pode conter informação confidencial e/ou privilegiada, sendo seu sigilo protegido por lei. As informações nela contidas não podem ser retransmitidas, arquivadas, utilizadas, divulgadas ou copiadas sem a autorização expressa do remetente. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise ao remetente, respondendo imediatamente o e-mail e em seguida apague-a do seu computador e/ou de outros dispositivos. Agradecemos sua cooperação.