

JUSTIFICATIVA

Atendendo à solicitação da Assessoria Jurídica em razão do pedido apresentado pela empresa SONTEC SOLUTIONS, acerca da necessidade de agrupamento dos itens da licitação PE20240007, que visa contratar uma empresa que irá disponibilizar um software que seja capaz de gerenciar as informações descritas no termo de referência anexo ao citado edital, temos a esclarecer o seguinte:

Os itens constantes do Termo de Referência integrante do edital, descritos abaixo, são etapas da prestação do mesmo serviço de locação do software, não podendo ser desmembrados e executados de forma individual.

ITEM	DESCRIÇÃO
01	Setup inicial
02	Treinamento dos usuários
03	Operação assistida
04	Subscrição Mensal
05	Serviço sob demanda (adequações, adaptações e melhorias)

Os serviços mencionados são parte de uma solução integrada, cujas interdependências tornam difícil a divisão entre diferentes prestadores de serviços. Cada uma das etapas requer conhecimento técnico específico e uma coordenação eficiente entre elas, de modo a garantir a continuidade e o funcionamento adequado do sistema.

Desta forma, o parcelamento dos itens, se feito, implicaria em prejuízo para o conjunto, além de perder economia de escala, causando assim prejuízo para a SETUR, e mesmo agrupados, eles mostram-se atraentes aos que pretendem fornecê-los com a oferta de proposta para todos os itens agrupados.

Para melhor compreensão das razões ora por nós apresentadas, detalharemos os itens de serviços que para o alcance da eficácia que se deseja obter, devem ser contratados na forma prevista no edital.

Setup Inicial

O setup inicial envolve a instalação, configuração e personalização do software, e deve ser realizado de maneira coordenada com todos os demais serviços. A empresa que irá fornecer o setup inicial será responsável por garantir que o sistema esteja pronto para ser utilizado de forma plena, configurado conforme as necessidades específicas da administração pública. Caso esse serviço seja separado de outros, como a subscrição mensal e o suporte técnico, a



integração do sistema pode ser comprometida, gerando falhas ou dificuldades operacionais no futuro.

O sistema deverá ser configurado e parametrizado para o PROSATUR. O acesso deverá ser disponibilizado para utilização via Internet após assinatura do contrato, acompanhado com o endereço e instruções para acesso ao software em nuvem, bem como o manual de configurações e parametrizações realizadas.

Treinamento dos usuários

O treinamento deverá ser realizado por quem detém o conhecimento a fundo do sistema, pois é necessário preparar os usuários para a utilização do software, como também para situações cotidianas e problemas que possam surgir no decorrer do tempo, portanto, a possibilidade de desmembramento das etapas da prestação de serviços torna-se inviável.

A capacitação deverá ter no mínimo 14 (quatorze) horas e deverá ser ministrado de maneira on-line por videoconferência ou presencial em horário comercial e de segunda e sexta-feira, ao longo de até 12 (doze) dias úteis sequenciais, para os participantes que serão designados pela UGP.

A quantidade de participantes no treinamento será de 01 (um) turma com 10 (dez) usuários.

Os serviços de treinamentos deverão disponibilizar material didático em mídia eletrônica no formato PDF em idioma português do Brasil, configuração do ambiente de treinamento.

Operação assistida

A operação assistida é um serviço crítico para garantir que o sistema esteja sendo utilizado corretamente após o treinamento inicial, oferecendo suporte durante o início da operação do software. **A interação constante entre a empresa fornecedora do treinamento e quem está responsável pela operação assistida é essencial para uma transição suave. A separação desses serviços entre diferentes fornecedores pode resultar em inconsistências no atendimento e em um aprendizado mais fragmentado, prejudicando a eficiência do serviço.**

A contratada deverá disponibilizar 01 (um) técnico para o acompanhamento in loco dos usuários na utilização do software, prestando esclarecimentos e tirando dúvidas quando for necessário. O acompanhamento deverá ser realizado nas instalações da Setur, com a duração de 24 (vinte e quatro) horas no uso inicial dos Módulos em até 3 (três) dias úteis sequenciais em horário comercial e de segunda e sexta-feira.

Após a conclusão do serviço a contratada deverá entregar Relatórios de Visita Técnica, contemplando o apoio prestado, relatando as dúvidas e ideias reportadas, com como parecer técnico acerca da operação assistida.

Subscrição Mensal

Os serviços de subscrição mensal deverão contemplar os seguintes serviços:

- Hospedagem do software;
- Backup dos dados;
- Disponibilização do acesso ao software de até 10 (dez) usuários;
- Suporte técnico;
- Garantia de manutenção.

Esses serviços dependem da infraestrutura e dos processos implementados no setup inicial, e a separação dos mesmos pode gerar lacunas no serviço, além de dificuldades para garantir a continuidade e a qualidade da solução.

A contratada deverá realizar backup diário, semanal e mensal dos dados armazenados em banco. O suporte técnico deverá contemplar o atendimento remoto ou por telefone nos dias úteis da semana. **A quantidade necessária para a utilização do sistema de gestão deve guardar coerência com o prazo de execução do contrato de empréstimo do PROSATUR, porém, como o Programa já está no segundo ano de execução, o sistema será utilizado por 48 meses.**

Serviços sob demanda

Contemplam os serviços sob demanda de melhorias, adequações ou adaptações dos módulos do software, bem como atividades relacionadas ao escopo da contratação, serviços de migração de dados de outros sistemas gerenciais manuseados pela SETUR. A determinação da quantidade necessária de serviços sob demanda do software envolve a análise de vários fatores. Isso inclui entender as necessidades específicas de cada usuário (se houver) garantindo a eficiência do acompanhamento do PROSATUR. Ressalta-se que a quantidade de 200 horas dos serviços sob demanda foi estimada pelo resultado da soma de 4 horas mensais durante o período de 48 meses.

Uma única empresa, que compreende todos os aspectos do sistema desde sua implementação até a operação diária, é mais capacitada para realizar essas alterações de maneira eficiente, com mínima interrupção dos serviços. A falta de integração entre os prestadores pode resultar em soluções desalinhadas, com maior risco de incompatibilidade e custos adicionais.

Ademais, os serviços de setup inicial, treinamento dos usuários, operação assistida, subscrição mensal são itens obrigatórios no início e durante a utilização do sistema de gestão pela SETUR.

Os profissionais que utilizarão o software serão servidores da Unidade de Gestão de Projetos – UGP e servidores da Coordenadoria de Tecnologia da Informação da SETUR, sendo:

- 01 Coordenador da UGP
- 04 Gerentes de Monitoramento da UGP
- 01 Gerente de Aquisição da UGP



- 02 técnicos da Coordenaria de T.I

Todos os profissionais dispõem de computadores, que são essenciais para execução e manuseio do software. Fica a cargo da UGP, caso haja a necessidade de incluir mais servidores, para a participação do treinamento e manuseio do software.

Pelo que expomos, reiteramos nossa posição de manter a licitação com agrupamento dos itens, não acatando, pois o pedido ora por nós visto e analisado.

Fortaleza, 02 de dezembro de 2024.

Luiz Mauro Aragão Rosa
Coordenador da UGP CAF - SETUR

