

Respostas aos questionamentos da CONCORRÊNCIA SENAC/ES N.º 010/2026 e CONCORRÊNCIA SESC/ES N.º 008/2026.

1) Gestão de chamados:

G) Possibilidade de gerar automaticamente chamados secundários vinculados a diferentes áreas a partir de um chamado principal.

PERGUNTA: Precisamos de explicação detalhada sobre este processo para eliminarmos quaisquer dúvidas e mal entendidos que possam prejudicar o processo.

RESPOSTA: Trata-se da capacidade de, a partir de um chamado principal, gerar automaticamente um ou mais chamados destinados a outras áreas ou grupos de atendimento, mantendo o vínculo entre eles para rastreabilidade.

Exemplo previsto no edital: ao solucionar um incidente, a plataforma abre automaticamente uma requisição para a equipe de infraestrutura, vinculando os dois chamados.

Referência: Anexo IV, item 1.g; Seção II, item 7.2.3.2.g; Seção II, item 11.6, Jornada 2, Cenário 2.2.

2) Gestão de Catálogo de Serviços e SLA:

a.1. O catálogo de serviços deverá permitir a construção de árvores de decisão, guiando o usuário através de perguntas dinâmicas para assegurar a correta classificação e preenchimento da solicitação."

PERGUNTA: O item se refere a "Catálogo de Serviços", porém, ao descrever a função, foca estritamente no uso de **Formulário de abertura de chamados**. É sobre formulário de registro de chamados apenas mesmo?

RESPOSTA: Não se limita ao formulário. O catálogo deve ser organizado por área ou setor, com serviços vinculados a ativos, responsáveis, grupos e SLAs. A árvore de decisão guia o usuário por perguntas dinâmicas até o serviço correto. Com base nas respostas, o formulário se adapta, exibindo apenas os campos pertinentes, e a solicitação é encaminhada à classificação e ao fluxo de aprovação corretos.

Referência: Anexo IV, item 2.a e 2.a.1; Seção II, item 7.2.3.3.a; Seção II, item 11.6, Jornada 1, Cenário 1.2.

3) Atendimento Omnichannel Integrado:

g) Distribuição automática baseada em expertise.

PERGUNTA: De onde espera-se que venha a expertise para automação? Distribuição por filas de atendimento atende a necessidade? Precisamos que seja detalhado melhor o processo para evitar equívocos.

RESPOSTA: O edital não define a origem da informação de especialidade. A solução deve permitir a distribuição automática dos atendimentos considerando a especialidade dos analistas ou grupos, por meio de regras configuráveis. A distribuição por filas ou grupos organizados por especialidade, com atribuição automática, é compatível com o requisito.

Referência: Anexo IV, item 8.g; Seção II, item 7.2.3.3.a; Anexo V, item 2.3.c.

h) Balanceamento de carga por canal.

PERGUNTA: Quais os critérios de balanceamento? Geralmente, o usuário escolhe o CANAL de comunicação para contatar a central de atendimento. Não há como forçar um usuário do whatsapp a seguir para o MS Teams, por exemplo. Precisamos de explicações detalhadas quanto ao processo e resultados esperados.,

RESPOSTA: O requisito não se refere a direcionar o usuário para outro canal. O canal é escolhido pelo usuário. O balanceamento refere-se à distribuição equilibrada dos atendimentos recebidos em cada canal entre os analistas disponíveis. Os critérios devem ser configuráveis pelas instituições.

Referência: Anexo IV, itens 8.a, 8.h e 8.s.

i) Escalação automática por tempo de resposta.

PERGUNTA: Essa necessidade seria sobre omnichannel ou gerenciamento de fila de atendimentos já registrados e aguardando atendimento (backlog)? Precisamos de descrições detalhadas quanto ao processo e resultados esperados.

RESPOSTA: Aplica-se aos dois casos: atendimentos recebidos pelos canais e chamados já registrados aguardando atendimento. Quando o tempo de resposta configurado for ultrapassado, a plataforma deve escalar automaticamente o atendimento, conforme regras definidas.

Como um processo de notificação aos resolvidores, supervisores e gestores, sobre o estouro de SLA, por exemplo.

Referência: Anexo IV, itens 1.f, 8.i e 8.r; Seção II, item 7.2.3.2.f.

j) Status de disponibilidade por agente.

PERGUNTA: Esta necessidade refere-se a agente de atendimento (analistas disponíveis) ou agentes de software? Qual a definição exata espera-se sobre "disponibilidade" e como esta deve impactar a experiência?

RESPOSTA: Refere-se aos analistas de atendimento (pessoas). A solução deve exibir o status de disponibilidade de cada analista, por exemplo disponível, ocupado ou ausente. Esse status pode ser considerado nas regras de distribuição e balanceamento, conforme configuração.

Referência: Anexo IV, itens 8.g, 8.h, 8.j e 8.s.

l) Métricas em tempo real por canal.

PERGUNTA: Quais métricas são necessárias garantir?

RESPOSTA: O edital não estabelece lista exaustiva. Devem ser disponibilizados, por canal e em tempo real, no mínimo os indicadores já previstos no edital: volume de atendimentos, backlog, tempo médio de atendimento e cumprimento de SLA.

Vale ressaltar que temos vários indicadores básicos indicados por ITIL e COBIT para que realmente seja feita uma boa gestão de atendimentos nas plataformas de ESM. Além de permitir a criação de novos controles pelas instituições.

Referência: Anexo IV, itens 8.l e 13.a/b; Seção II, item 7.2.3.8.

m) Pesquisa de satisfação integrada ao atendimento.

PERGUNTA: Refere-se a pesquisa enviada via notificação pós atendimento a um chamado (incidente ou requisição) e Mudança? Se for outra, precisamos de detalhes.

RESPOSTA: Refere-se à pesquisa de satisfação nativa, sem necessidade de login, enviada ao usuário na conclusão do atendimento ou chamado, inclusive daqueles originados pelos canais omnichannel. O edital não prevê pesquisa específica para registros de Mudança. Vale ressaltar que as instituições devem ter acesso a modificações nas questões destas campanhas conectando como perfil de nossos clientes internos.

Referência: Anexo IV, itens 6.b e 8.m; Seção II, item 7.2.3.7.b; Seção II, item 11.6, Jornada 2, Cenário 2.2.

n) Indicadores específicos para monitoramento de atendimentos por chat.

PERGUNTA: Quais indicadores são necessários garantir?

RESPOSTA: O edital não estabelece lista exaustiva. Aplicam-se ao canal de chat os mesmos indicadores da resposta “l”, além do histórico consolidado das conversas para consulta em dashboards técnicos.

Referência: Anexo IV, itens 8.n e 13; Seção II, item 7.2.3.10.

o) Painel único com todos os canais ativos.

PERGUNTA: O que é necessário ser exibido neste painel e qual a finalidade dele? Está sendo solicitada uma interface centralizada para agentes de atendimento ou um dashboard com apresentação de status de cada canal (ativo/inativo, quantos analistas...).

RESPOSTA: Refere-se a uma interface centralizada na qual analistas e gestores visualizam e acompanham, em uma única tela, os atendimentos em andamento em todos os canais integrados.

Referência: Anexo IV, itens 8.a e 8.o.

q) Estatísticas de performance por canal.

PERGUNTA: Quais dados estatísticos são necessários garantir a apresentação?

RESPOSTA: O edital não estabelece lista exaustiva. Devem ser apresentados por canal, no mínimo, os dados previstos no item 13 do Anexo IV: volume, tempo médio de atendimento, cumprimento de SLA e resultados de satisfação, com exportação em PDF e CSV.

Vale ressaltar que temos vários indicadores básicos indicados por ITIL e COBIT para que realmente seja feita uma boa gestão de atendimentos nas plataformas de ESM. Além de permitir a criação de novos controles pelas instituições.

Referência: Anexo IV, itens 8.q, 6.b e 13.

s) Distribuição de carga de trabalho.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional no Espírito Santo

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - CEP 29050-935
Telefax: (27) 3325-8311 - www.es.senac.br

PERGUNTA: Não está claro o que e como exibir. Precisamos de mais informações sobre o processo e resultados esperados?

RESPOSTA: Refere-se à distribuição dos atendimentos e chamados entre analistas e grupos, considerando o volume atribuído a cada um. Inclui a visualização dessa carga por analista e por grupo.

Referência: Anexo IV, itens 8.h, 8.s e 13.a/b.

u) Ações rápidas contextuais.

PERGUNTA: Quais ações são esperadas e como elas devem estar inseridas no contexto do atendimento?

RESPOSTA: São atalhos disponíveis ao analista na tela do atendimento para ações pertinentes àquele atendimento. O edital não estabelece lista exaustiva. Exemplos previstos no edital: respostas rápidas, envio de anexos, transferência de fila, encerramento direto pelo chat, aplicação de solução e consulta a artigos sugeridos da base de conhecimento.

Referência: Anexo IV, itens 8.b, 8.u, 9.r.3 e 11.n; Seção II, item 11.6, Jornada 2, Cenário 2.1.

4) Qual a versão do GLPI atualmente em uso?

RESPOSTA: O edital não informa a versão. As instituições utilizam atualmente solução parametrizada e baseada em GLPI, e a migração deverá preservar integralmente os dados, parametrizações, regras de negócio e integrações existentes.

Para o Senac, a versão é gerenciada pelo fornecedor atualmente, em nuvem, versão 10.xxxx.

E para o SESC, versão 11.xxx com instalação em nuvem.

Referência: Seção II, item 2 (Justificativa); Anexo V, itens 2.2 a 2.5.

5) Entendemos que será utilizada uma versão licenciada (GLPI Network). Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não há exigência de GLPI Network nem de modelo de licenciamento específico. O objeto é plataforma “baseada em GLPI ou equivalente”, devendo atender aos requisitos técnicos, com suporte e atualizações incluídos.

Atualmente no Senac utilizamos a versão em nuvem com fornecedor-consultoria.

Sesc, suporte interno.

Referência: Seção II, itens 1.1 e 5.3; Anexo IV.

6) Quantos agentes¹ (analistas e gestores que atendem e podem visualizar o atendimento dos chamados) serão necessários e estão previstos para utilizar o sistema?

¹agente é qualquer usuário que possui acesso à interface padrão do sistema, ou seja, quem atua na administração, suporte técnico, helpdesk ou gestão do ambiente de TI. Esses usuários têm permissões para acessar os menus completos do GLPI, conforme o perfil atribuído (como Técnico, Supervisor, Administrador etc.), podendo gerenciar chamados, inventário, ativos e demais funcionalidades da ferramenta. Usuários finais, que acessam apenas a interface simplificada (Self-Service), não são considerados agentes e são ilimitados.

RESPOSTA: O quantitativo estimado para formação de preço é o da planilha de valores: 85 licenças para o SENAC/ES e 450 licenças para o SESC/ES. O faturamento será mensal, conforme os usuários licenciados ativos no período. Consideramos somente resolvedores para medição.

Reforçamos que este agente publicado são os "resolvedores". Para usuários básicos, acesso ilimitado.

Referência: Seção II, item 7.1 (Planilha de Valores, itens 01.01 e 02.01, e nota); Seção I, item 2.4.

- 7) Excetuando os requerentes e considerando apenas os analistas e supervisores, estes analistas serão vinculados em que quantidade a cada CNPJ?

RESPOSTA: Os contratos e ambientes são independentes:

- SENAC/ES (CNPJ 03.743.301/0001-01): 85 licenças resolvedor
- SESC/ES (CNPJ 05.305.785/0001-24): 450 licenças resolvedor

Referência: Seção II, itens 6, 7.1 e 7.2; Seção III, item 8.1.

- 8) Quantos ativos aproximadamente serão inventariados?

- Quantos são de TI?
- Quantos são de não-TI?
- Qual o tamanho da base de dados a ser migrada?

RESPOSTA: O edital não estabelece quantitativo de ativos (TI ou não-TI) nem tamanho de base. A solução deverá contemplar inventário automático por agente ou SNMP e cadastro manual de ativos.

Achamos apropriado inclusive ser feito um novo discovery. Iniciamos, mas não temos 100% dos ativos inventariados no GLPI.

Referência: Seção II, item 7.2.3.4; Anexo IV, item 3; Anexo V, item 2.2.

- 9) A infraestrutura de rede é toda conectada na organização ou existem instalações físicas que se comunicam via internet?

RESPOSTA: O edital não detalha a topologia de rede. A solução deverá ser hospedada em nuvem e prestada remotamente, alcançando qualquer dispositivo conectado à rede corporativa, e deverá manter o acesso externo para registro de demandas sem autenticação. Sim, nossa rede integra todas as unidades do Senac. E outra rede do Sesc. Independentemente.

Referência: Seção II, itens 5.2 e 7.2.3.4.a; Anexo V, itens 2.1.a e 2.1.d.

10) No item "8. VOLUMETRIA PREVISTA DOS SERVIÇOS", menciona-se:

Senac: Usuários internos com acesso a portal de serviços ~ 850, Agentes de atendimento e suporte: ~ 85 e Supervisores e gestores de fila ~ 15, entendendo que seriam estes os quantitativos que devemos considerar. Está correto este entendimento? E ainda; Devemos considerar também licenças de administrador? Se sim, quantas?

Sesc: Usuários internos com acesso a portal de serviços ~ 1500, Agentes de atendimento e suporte ~ 600 e Supervisores e gestores de fila ~ 150. Está correto este entendimento? E ainda; Devemos considerar também licenças de administrador? Se sim, quantas?

RESPOSTA: A volumetria consta do item 9 da Seção II (e não do item 8) e caracteriza o porte das operações. Para formação do preço, devem ser considerados os quantitativos da planilha (resposta 6). A planilha não prevê item nem quantitativo específico para licenças de administrador. O edital exige controle de acesso por perfil com, no mínimo, quatro níveis: usuário, atendente, gestor e administrador.

Complementando, temos equipes de suporte N1 internamente que fazem o primeiro suporte e/ou parametrizações simples no GLPI, cerca de 15 em cada contrato. Se for necessário para algum perfil diferenciado, faremos o levantamento exato.

Referência: Seção II, itens 7.1, 7.2.3.11 e 9.

11) Ainda tratando do Item "8. VOLUMETRIA PREVISTA DOS SERVIÇOS", é de nosso entendimento que estes "Usuários internos com acesso ao portal de serviços", do ponto de vista de nossa plataforma de atendimento, seriam como se fossem clientes (são sabemos se também para o GLPI). Neste sentido, quais os serviços aos quais estes terão acesso?

RESPOSTA: São colaboradores e parceiros, na condição de solicitantes, com acesso por login único (SSO). Terão acesso a:

- catálogo de serviços com árvore de decisão;
- abertura e acompanhamento de chamados pelos canais previstos (portal, WhatsApp, Microsoft Teams e atendimento omnichannel);
- base de conhecimento para autoatendimento;
- pesquisa de satisfação.

Referência: Seção II, item 9; Anexo IV, itens 2, 5.e, 6.b, 8, 9 e 10.

12) Não nos ficou claro se precisaríamos fornecer a contratação do canal de WhatsApp junto ao broker e incluir as mensagens no nosso custo. Queira por gentileza, sanar também essa dúvida.

RESPOSTA:

Para o **Senac:**

O número é existente e verificado, de titularidade das instituições, e a solução deverá ter a possibilidade de fazer registros de chamados rapidamente pelo Whatsapp com integração posteriormente combinada em projeto.

Para o Sesc:

Ainda não há whatsapp para toda empresa, mas para um setor específico, suprimentos. Pode estar previsto na proposta as despesas extras relacionadas a essa solução como de responsabilidade do contratante, quando ativado.

Referência: Anexo IV, item 9; Seção II, itens 8 e 9.2; Seção I, item 2.2; Seção III, item 3.3.

13) Atestados de capacidade técnica originalmente emitidos em formato eletrônico (PDF).

- a) Será admitida a apresentação do atestado de capacidade técnica impresso a partir de seu arquivo eletrônico original?

RESPOSTA: Sim. Será admitida a apresentação do atestado de capacidade técnica impresso a partir de seu arquivo eletrônico original, observadas as exigências estabelecidas no edital quanto à apresentação dos documentos de habilitação.

- b) Caso o edital exija autenticação dos documentos apresentados por impressão, qual procedimento deverá ser adotado para os atestados originalmente emitidos em formato eletrônico, considerando que não existe uma via física original para comparação com a impressão?

RESPOSTA: Nos casos em que o documento tenha sido originalmente emitido em formato eletrônico, sua autenticidade poderá ser verificada por meio dos mecanismos de validação disponíveis, como código de verificação, endereço eletrônico ou outros meios idôneos. A necessidade de autenticação deverá observar as disposições do edital e a natureza do documento apresentado.

- c) Será admitida a apresentação do arquivo eletrônico original em PDF, por meio eletrônico indicado pela Comissão de Licitação, caso seja necessária a verificação de sua autenticidade durante a sessão pública ou na fase de julgamento da habilitação já que o original é o próprio arquivo digital/eletrônico?

RESPOSTA: Não. O arquivo eletrônico original em PDF não substitui a documentação que deverá ser apresentada no Envelope 02, conforme as disposições do edital. O documento deverá constar no envelope, em sua forma impressa, acompanhado dos meios de validação de autenticidade disponíveis e observadas as exigências de autenticação previstas no instrumento convocatório. Eventual solicitação do arquivo eletrônico original pela Comissão de Licitação poderá ocorrer para fins de conferência, sem substituir a obrigação de apresentação da documentação exigida no envelope.

14) Documentos contendo assinatura digital ou eletrônica

- a) Serão aceitos atestados de capacidade técnica assinados digitalmente ou eletronicamente, desde que seja possível verificar a validade da assinatura e a integridade do documento por meio das ferramentas ou plataformas oficiais de validação pertinentes?

RESPOSTA: Sim. Serão aceitos documentos assinados digital ou eletronicamente, desde que atendam às exigências do edital e seja possível verificar sua autenticidade, integridade e validade, conforme os mecanismos de validação pertinentes e a regulamentação aplicável.

b) Para documentos assinados digitalmente ou eletronicamente, será dispensada a apresentação de cópia autenticada em cartório quando a autenticidade puder ser verificada no arquivo eletrônico original?

RESPOSTA: A dispensa de autenticação em cartório deverá observar a natureza do documento, os mecanismos disponíveis para verificação de sua autenticidade e as disposições da regulamentação aplicável. A mera impressão do documento eletrônico não afasta, por si só, as exigências previstas no edital.

c) Caso a Comissão de Licitação necessite confirmar a autenticidade de documento dessa natureza durante o julgamento da habilitação, será permitido o encaminhamento do arquivo eletrônico original para fins de diligência e conferência? Inclusive por meio de endereço eletrônico indicado pela própria Comissão ou por meio de dispositivos como pen drive, HD externo etc?

RESPOSTA: Sim. Caso necessário, a Comissão de Licitação poderá solicitar o arquivo eletrônico original para conferência da autenticidade e integridade do documento, por meio eletrônico indicado pela própria Comissão. A utilização de dispositivos físicos, como pen drive ou HD externo, dependerá da necessidade e da viabilidade operacional, bem como das orientações estabelecidas pela Comissão.

15) Procedimento para verificação e saneamento documental

Por fim, solicitamos esclarecer se, durante a análise da documentação de habilitação, a Comissão poderá realizar diligências para verificar a autenticidade, a integridade e a validade dos atestados apresentados, inclusive mediante solicitação ou recebimento do arquivo eletrônico original, quando necessário para confirmar informações de documento já apresentado pelo licitante.

RESPOSTA: Sim. Nos termos do item 10.7 da Seção III do edital, a Comissão de Licitação poderá realizar diligências para esclarecer ou complementar a instrução do processo, inclusive para verificar a autenticidade, a integridade e a validade dos atestados apresentados, podendo solicitar o arquivo eletrônico original quando necessário à conferência de documento já apresentado.

As diligências deverão observar os limites estabelecidos no edital e na regulamentação aplicável, sendo vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam ter sido apresentados anteriormente, ressalvadas as hipóteses admitidas pela regulamentação aplicável.

PREMISSA GERAL: Os aspectos de execução não detalhados no edital serão definidos na fase de planejamento e no cronograma de cada instituição, a ser apresentado pela contratada em até 15 dias corridos após a assinatura. A licitante deve ofertar os valores unitários da planilha considerando o escopo dos Anexos IV e V, a volumetria estimada e os esclarecimentos já publicados. Todos os custos e riscos inerentes ao fornecimento devem estar contemplados na oferta.

Referência: Seção II, itens 5.1, 7.1, 9 e 12.3.1; Anexo V, item 1; Seção I, item 2.2; Seção III, item 3.3.

16) Responsabilidade financeira e consumo excedente

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 8 e 9.2; Anexo IV, item 9; resposta 12 dos esclarecimentos publicados.

PERGUNTA a) Considerando a resposta 12 dos esclarecimentos publicados, quais despesas do WhatsApp do SESC/ES poderão ser previstas como responsabilidade do contratante: tarifas da Meta, serviços de BSP, mensagens de campanhas, notificações e demais cobranças de utilização?

RESPOSTA: Conforme a resposta 12, no SESC/ES as despesas de utilização do canal WhatsApp, quando ativado pela contratante, são de sua responsabilidade. Isso inclui as tarifas cobradas pela Meta e as cobranças por mensagem ou conversa do provedor (BSP), inclusive de campanhas e notificações. A integração da solução com a WhatsApp Business API oficial, incluindo configuração, webhook, fluxos e recursos de IA e transcrição, integra o preço ofertado.

Referência: resposta 12; Anexo IV, item 9; Seção II, itens 8 e 9.2.

PERGUNTA b) A estimativa é de aproximadamente 30.000 comunicados ativos por mês. Caso sejam demandados 60.000 comunicados em determinado mês, por exemplo, quem suportará as despesas transacionais correspondentes ao excedente? Haverá necessidade de autorização prévia e qual será o procedimento de medição?

RESPOSTA: Por se tratar de despesas de utilização, eventual consumo excedente à estimativa também é da contratante. A ativação e a utilização do canal dependem de autorização prévia. A medição será feita pelos relatórios de consumo do provedor, validados pela fiscalização.

Referência: resposta 12; Seção II, itens 9.2, 13.5 e 13.10.

PERGUNTA c) Como esses custos deverão ser apresentados para garantir propostas comparáveis: contratação direta pelas instituições, despesas incluídas nos itens existentes da planilha ou outra forma? Como a Comissão considerará essas despesas na comparação dos preços ofertados?

RESPOSTA: Para garantir a comparabilidade das propostas, as despesas de utilização não devem compor os preços da planilha. A proposta pode registrar a ressalva de que essas despesas são de responsabilidade da contratante. A comparação de preços e a Nota de Preço consideram exclusivamente os valores ofertados na planilha.

Referência: resposta 12; Seção II, itens 7.1 e 10.3.

17) Inteligência Artificial — capacidade, consumo e arquitetura

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 9.1, 9.2 e 11.6, cenário 2.1; Anexo IV, item 11; Anexo VI.

PERGUNTA a) Para dimensionar os recursos de IA, quais parâmetros deverão ser considerados diante dos aproximadamente 5.000 chamados mensais do SENAC/ES, dos 8.000

a 12.000 chamados mensais do SESC/ES e dos aproximadamente 600 usuários de IA assistiva? Existem estimativas de interações, simultaneidade, processamento de áudio ou outros consumos? Há franquias ou limites admitidos?

RESPOSTA: Os parâmetros disponíveis são os da volumetria. O edital não estabelece estimativas de interações, simultaneidade ou processamento de áudio, nem franquias ou limites. O dimensionamento é responsabilidade da licitante.

Referência: *Seção II, item 9; Seção III, item 3.3.*

PERGUNTA b) Os custos necessários à disponibilização das funcionalidades de IA, incluindo implantação, integração, infraestrutura, processamento, sustentação e eventuais cobranças por tokens, áudio ou serviços externos, deverão integrar os preços ofertados? Quais funcionalidades serão obrigatórias no SENAC/ES, considerando a indicação “NA” para IA assistiva?

RESPOSTA: Sim, os custos de IA devem integrar os preços ofertados. Os requisitos de IA do Anexo IV aplicam-se às duas instituições. A indicação “NA” na volumetria do SENAC/ES refere-se apenas à ausência de estimativa quantitativa e não afasta esses requisitos.

Referência: *Seção I, item 2.2; Anexo IV, itens 9.f.1 e 11.*

PERGUNTA c) Confirma-se que, no cenário 2.1 da Prova de Conceito, a recomendação automática de dois artigos da Base de Conhecimento e de uma solução aplicada a incidente similar deverá ocorrer sem consulta a serviços externos de nuvem durante a demonstração, conforme expressamente previsto no roteiro? Quais evidências técnicas serão consideradas suficientes para comprovar essa condição e como essa exigência será compatibilizada com a possibilidade de utilização de serviços de IA de terceiros prevista no item 11.b.1 do Anexo IV?

RESPOSTA: Confirma-se que, no Cenário 2.1, as sugestões devem ser geradas conforme o roteiro, sem consulta a serviços de nuvem externos. O item 11.b.1 do Anexo IV trata da capacidade geral de integração com IA. O Cenário 2.1 estabelece a condição específica daquela demonstração. A verificação será feita pela Comissão durante a PoC, que poderá ser gravada.

Referência: *Seção II, itens 11.2, 11.3 e 11.6 (Cenário 2.1); Anexo IV, item 11.b.1.*

PERGUNTA d) Como deverá ser implementado o “aprendizado contínuo (treino)” previsto no item 11.d, respeitando a vedação ao uso dos dados para aprendizado do fornecedor e a opção de não retenção de conteúdo? Quais evidências técnicas e documentais serão exigidas?

RESPOSTA: O edital não define a forma de implementação, que será tratada no planejamento. Em qualquer caso, devem ser respeitadas a vedação ao uso dos dados para aprendizado do fornecedor e a opção de não retenção de conteúdo. A contratante poderá auditar a conformidade.

Referência: *Anexo IV, itens 11.b.1 e 11.d; Anexo VI, itens 1.8, 1.13 e 1.15.*

18) Licenças — capacidade operacional e medição dos resolvidores

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 7.1, 9.1, 9.2, 12.3.6 e 13.4; respostas 6, 7 e 10 dos esclarecimentos publicados.

PERGUNTA a) Mantidos os quantitativos de 85 e 450 licenças para formação do preço, qual capacidade deverá ser assegurada para os demais perfis e quantitativos da volumetria, especialmente os aproximadamente 600 agentes e 150 supervisores/gestores do SESC/ES? Esses grupos possuem sobreposição?

RESPOSTA: Conforme as respostas 6, 7 e 10, a licença corresponde ao usuário resolvidor ativo, com quantitativo estimado de 85 no SENAC/ES e 450 no SESC/ES. Os solicitantes têm acesso ilimitado, sem licença. A volumetria indica o porte das operações, e a sobreposição entre perfis será levantada no planejamento. Eventual necessidade acima do estimado será tratada pela medição e, se for o caso, por termo aditivo.

Referência: respostas 6, 7 e 10; Seção II, itens 5.1, 7.1 (nota), 9, 12.10 e 13.12.

PERGUNTA b) Existe quantidade mínima mensal faturável ou toda a remuneração das licenças dependerá da medição efetiva? Qual procedimento, período e evidência serão utilizados nessa apuração?

RESPOSTA: Não há quantidade mínima faturável. A remuneração das licenças depende da medição mensal dos resolvidores ativos, apresentada em relatório e fatura detalhados e atestada pela fiscalização.

Referência: Seção II, item 7.1 (nota); SENAC: itens 12.3.6 e 12.7 a 12.9; SESC: itens 13.4 e 13.10.

19) Atualizações — prazo, compatibilidade e custos de manutenção

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 5.3.2, 5.3.4, 7.2.3.12 e 13.5.

PERGUNTA a) Qual será o prazo máximo entre a disponibilização oficial de uma atualização aplicável e sua implantação em produção, distinguindo correções críticas de segurança, atualizações corretivas e evolutivas? Como deverão ser considerados testes, homologação e preservação das funcionalidades contratadas?

RESPOSTA: O edital não fixa prazos diferenciados por tipo de atualização. A contratada deve fornecer as atualizações corretivas e evolutivas sempre que lançadas, sem interrupção do serviço, com comunicação prévia das manutenções programadas. Os procedimentos de teste e homologação serão definidos no planejamento.

Referência: Seção II, itens 5.1, 5.3.1 e 5.3.4.

PERGUNTA b) A manutenção regular deverá abranger testes de compatibilidade e ajustes necessários em plugins, customizações e integrações afetados pelas atualizações, sem interrupção indevida dos serviços? Quais atividades estarão incluídas no preço regular e quais poderão ser tratadas como customização adicional previamente autorizada? Como será comprovada a preservação do funcionamento da solução após essas intervenções?

PERGUNTA c) Confirma-se que as atividades necessárias à correção de falhas e à manutenção das funcionalidades originalmente contratadas, incluindo testes e ajustes de compatibilidade em plugins, customizações e integrações sob responsabilidade da Contratada, deverão integrar os serviços regulares de suporte e manutenção, sem cobrança como

customizações adicionais? Quais critérios serão utilizados para distinguir essas atividades de novas demandas remuneráveis, observadas as responsabilidades e exceções expressamente previstas no edital e nos esclarecimentos oficiais?

RESPOSTA: Confirma-se. A correção de falhas e a manutenção das funcionalidades contratadas integram o suporte, sem custo adicional, inclusive os testes e ajustes de compatibilidade em plugins, customizações e integrações. São remuneráveis como customização apenas as novas funcionalidades ou evoluções solicitadas e previamente autorizadas pela contratante.

Referência: Seção II, itens 5.3.2, 7.2.3.12, 8, 12.6 e 13.5; Planilha, itens 01.04 e 02.04.

20) Integrações — quantidade, entrega e sustentação

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 9.1 e 9.2; Anexo IV, itens 7 e 10; Anexo V, item 2.5.

PERGUNTA a) Quais são as integrações obrigatórias de cada instituição? Solicita-se identificar sistemas, versões, interfaces, operações, dados envolvidos, direção dos fluxos e frequência de processamento, indicando quais deverão estar operacionais na implantação inicial.

RESPOSTA: As integrações de referência constam da volumetria: Teams, Office 365, Azure AD, ERP, CRM, RH e Eventos. Somam-se a elas os requisitos de API, Teams e SSO/OAuth2 e a preservação das integrações existentes. O detalhamento técnico e o momento de entrada em operação de cada integração serão definidos no planejamento de cada instituição.

Referência: Seção II, itens 5.1 e 9; Anexo IV, itens 7, 10 e 12; Anexo V, item 2.5.

PERGUNTA b) Quem será responsável por documentação, credenciais, acessos, adaptações nos sistemas de origem e eventuais serviços de fabricantes ou fornecedores necessários à implementação e aos testes?

RESPOSTA: A contratante disponibilizará as informações, os acessos e o suporte necessários. A contratada é responsável pela mão de obra e pelas ferramentas da execução.

Referência: Cláusula Quinta, item II, e Cláusula Sexta, item II, das minutas.

PERGUNTA c) A entrega deverá compreender os fluxos efetivamente funcionando entre os sistemas, com aplicação das regras de negócio, tratamento de falhas e evidências de homologação? Qual será a responsabilidade da Contratada pela continuidade dessas integrações e por ajustes decorrentes de atualizações durante a vigência?

PERGUNTA d) Confirma-se que, para as integrações incluídas no escopo inicial cuja entrega operacional seja exigida, a mera disponibilização de API, conector ou documentação técnica não será suficiente para o aceite, devendo ser demonstrado o funcionamento efetivo dos fluxos implementados, incluindo autenticação, transmissão de dados e aplicação das regras de

negócio? Considerando a alternativa prevista no item 2.5 do Anexo V, em quais condições será admitido o fornecimento de documentação técnica para substituições equivalentes?

RESPOSTA: O aceite depende da comprovação da execução e da aprovação da fiscalização. A alternativa de fornecer documentação técnica para substituições equivalentes, prevista no Anexo V, será avaliada pela fiscalização no aceite. Durante a vigência, a contratada responde pela continuidade das integrações e pelas correções, sem custo adicional.

Referência: Anexo V, item 2.5.a; Seção II, itens 5.3.2, 12.4 e 13.3.

21) Migração — extração, volume e preservação integral

Referências indicadas pela licitante: Anexo V, itens 1 e 2.2 a 2.5; respostas 4 e 8 dos esclarecimentos publicados.

PERGUNTA a) Além das famílias de versões já informadas, quais versões completas, plugins e customizações estão em uso? Quais volumes deverão orientar a proposta: chamados, período histórico, banco de dados, anexos, usuários, regras, catálogos, calendários e dashboards? Para informações ainda indisponíveis, qual premissa comum deverá ser utilizada pelos licitantes?

RESPOSTA: Conforme a resposta 4, o SENAC/ES utiliza GLPI 10.x em nuvem, gerenciado pelo fornecedor atual, e o SESC/ES utiliza GLPI 11.x em nuvem, com suporte interno. Versões completas, plugins, customizações e volumes serão levantados no planejamento de cada instituição. A premissa comum para todas as licitantes é o escopo integral do Anexo V.

Referência: respostas 4 e 5; Anexo V, itens 1 e 2.2 a 2.5; Seção II, item 5.1; Seção III, item 3.3.

PERGUNTA b) Serão disponibilizados acesso controlado, APIs de extração, exportações ou backups completos do banco e dos anexos? Existem limites de requisições, volume, acesso ou transferência? Quem será responsável pela obtenção desses recursos junto aos fornecedores atuais e por eventuais custos de extração?

RESPOSTA: A contratante viabilizará o acesso aos dados do ambiente atual, inclusive junto ao fornecedor atual, no caso do SENAC/ES. O meio de extração (acesso, exportação ou backup) será definido no planejamento.

Referência: respostas 4 e 5; Seção II, item 5.1; Cláusula Quinta, item II, das minutas.

PERGUNTA c) Quais critérios e evidências serão utilizados para homologar a preservação dos dados, relacionamentos, numeração, históricos, anexos, SLAs, permissões, regras, dashboards e integrações? Como deverão ser planejados o corte, o tratamento dos registros produzidos durante a transição e o retorno ao ambiente anterior, se necessário? Como será validada a equivalência das configurações e funcionalidades preservadas ou recriadas?

RESPOSTA: O critério é a preservação integral, sem perda, corrupção ou supressão de dados. O corte, os testes, a homologação e o eventual retorno devem constar do cronograma da contratada.

Referência: Anexo V, itens 1 e 2.2 a 2.4; Seção II, item 5.1.

PERGUNTA d) Confirma-se que eventuais inconsistências decorrentes da execução da migração e atribuíveis à Contratada deverão ser corrigidas como parte do serviço originalmente contratado, sem cobrança adicional? Confirma-se que o aceite e o faturamento dos serviços dependerão da verificação da integridade e preservação dos dados e configurações exigidos no Anexo V? Como serão tratadas divergências preexistentes nos ambientes de origem ou decorrentes de fatores alheios à execução da Contratada?

RESPOSTA: Confirma-se que as inconsistências atribuíveis à contratada serão corrigidas sem custo adicional e que o aceite e o faturamento dependem da verificação da integridade. Divergências preexistentes no ambiente de origem serão tratadas com a fiscalização.

Referência: Anexo V, item 1; Cláusula Décima, item II.c, das minutas; Seção II, itens 12.3.2, 12.4, 13.3 e 13.10.

22) Disponibilidade e suporte humano — cobertura e níveis de serviço

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 5.3.1 a 5.3.3 e 7.2.3.1.a; minutas contratuais, Cláusula Oitava; resposta 10 dos esclarecimentos publicados.

PERGUNTA a) Qual resultado operacional deverá ser assegurado pela replicação geográfica, qual o tempo máximo de recuperação do serviço (RTO) e qual a perda máxima de dados admitida (RPO)? Quais retenções e evidências de restauração serão exigidas para os backups? Quais componentes deverão ser abrangidos pela replicação geográfica?

RESPOSTA: O edital exige alta disponibilidade, replicação geográfica e backup automático diário. Não fixa RTO, RPO nem prazo de retenção. Esses parâmetros serão formalizados no planejamento.

Referência: Seção II, itens 5.1 e 7.2.3.1.a; Anexo V, item 2.1.

PERGUNTA b) Para sustentar a operação da plataforma em regime 24x7, será exigida disponibilidade de suporte humano especializado ou acionamento técnico fora do expediente, inclusive à noite, em finais de semana e feriados? Quais ocorrências deverão gerar esse atendimento? Quando essa cobertura for exigida, seus custos deverão estar contemplados no preço regular da contratação?

RESPOSTA: A disponibilidade 24x7 refere-se ao sistema. O edital não exige plantão humano 24x7. O suporte deve ser prestado sem custo adicional, pelos canais de e-mail e portal.

Referência: Seção II, itens 5.3.1 a 5.3.3.

PERGUNTA c) Qual será o período e a metodologia de apuração da disponibilidade de 99%, considerando as exclusões previstas no edital? Como serão aplicadas as penalidades contratuais às falhas de disponibilidade e suporte?

RESPOSTA: O edital não define metodologia de apuração. Eventuais descumprimentos sujeitam-se às penalidades contratuais, assegurada a defesa prévia.

Referência: Seção II, item 5.3.1; Cláusula Oitava, itens IV e XIV, das minutas.

23) Atendimento digital e assistente virtual — unidades e responsabilidades

Referências indicadas pela licitante: Seção II, item 8.

PERGUNTA a) O que representam as aproximadamente 500 unidades de atendimento digital e as 10 unidades de assistente virtual? Qual o período de referência e esses quantitativos são por instituição ou para o conjunto da contratação?

PERGUNTA b) Esses números representam estimativas, limites de utilização ou capacidade mínima? No caso dos assistentes, qual será a quantidade de instâncias, fluxos, áreas atendidas ou configurações que deverá ser entregue?

RESPOSTA: São quantitativos estimados para a formação de custos e indicados como incluídos. A configuração dos assistentes será definida no planejamento.

Referência: Seção II, itens 5.1 e 8.

PERGUNTA c) O item compreende a disponibilização da solução para utilização pelas equipes das instituições ou também inclui prestação de atendimento aos usuários finais por profissionais da Contratada? Caso inclua atendimento humano, qual será o escopo, a volumetria e a cobertura exigida?

RESPOSTA: O item refere-se à disponibilização da solução para as equipes das instituições. O edital não prevê atendimento a usuários finais por profissionais da contratada. O “agente humano” é o analista da instituição.

Referência: Seção II, itens 8 e 9; Anexo IV, item 9.r.

24) Inventário — descoberta, implantação e cobertura

Referências indicadas pela licitante: Seção II, item 7.2.3.4; Anexo IV, item 3; respostas 8 e 9 dos esclarecimentos publicados.

PERGUNTA a) A realização de novo discovery mencionada na resposta 8 será responsabilidade da Contratada? Essa responsabilidade incluirá planejamento, distribuição de agentes, configuração de coleta por SNMP, tratamento de falhas e validação dos ativos identificados? Haverá atividades presenciais e em quais localidades?

RESPOSTA: Sim. Conforme a resposta 8, será realizado novo levantamento (discovery). Como parte da implantação técnica e configuração inicial, cabem à contratada o planejamento, a configuração da coleta por agente ou SNMP, o tratamento de falhas e a validação dos ativos. A distribuição dos agentes de inventário será definida no planejamento, com as equipes de TI das instituições. Os serviços são prestados remotamente; as atividades presenciais previstas são reuniões eventuais e o treinamento. Conforme a resposta 9, as redes são independentes: a do SENAC/ES integra todas as suas unidades, e o SESC/ES possui rede própria.

Referência: respostas 8 e 9; Seção II, itens 5.2, 7.1 (itens 01.03 e 02.03) e 7.2.3.4; Anexo IV, item 3; Anexo V, item 2.6.a.

PERGUNTA b) Diante da ausência de quantitativo consolidado de ativos, qual parâmetro de capacidade deverá orientar o orçamento e a infraestrutura? Quais acessos e recursos serão

fornecidos pelas instituições e quais critérios serão utilizados para verificar a cobertura e aceitar a implantação?

RESPOSTA: Não há quantitativo consolidado de ativos. O levantamento será feito no planejamento, com os acessos à rede corporativa fornecidos pela contratante. A cobertura será verificada no aceite técnico.

Referência: resposta 8; Seção II, itens 5.1, 12.4 e 13.3; Cláusula Quinta, item II, das minutas.

25) Preço — comprovação da capacidade de execução

Referências indicadas pela licitante: Seção III, itens 1.4 e 3.1; Seção I, itens 2.2 e 2.3.

PERGUNTA a) Considerando a complexidade técnica do objeto e a faculdade prevista no item 1.4 da Seção III, confirma-se que, diante de indícios objetivos de inexecuibilidade, especialmente preços significativamente inferiores aos estimados ou aparente subdimensionamento dos recursos, a Comissão realizará diligência para verificar a viabilidade da proposta antes de sua aceitação definitiva? Quais critérios e procedimentos serão adotados nessa avaliação?

PERGUNTA b) Na análise da exequibilidade, confirma-se que a demonstração da viabilidade econômica deverá contemplar todos os componentes necessários à execução integral do objeto, incluindo infraestrutura em nuvem, alta disponibilidade, armazenamento, inteligência artificial, mensageria WhatsApp, licenças e serviços de terceiros, migração de dados, integrações corporativas, implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção, atualizações, mão de obra e encargos? Quais evidências serão consideradas suficientes para essa demonstração, tais como memórias de cálculo, dimensionamento de recursos, contratos, cotações ou documentos equivalentes?

PERGUNTA c) Considerando que determinados serviços são classificados no edital como "incluídos" ou "sem custos adicionais", confirma-se que a ausência de valor específico na planilha não dispensa a demonstração de sua cobertura econômica e operacional? Quando a licitante alegar utilização de recursos próprios, compartilhados ou sem custo marginal, será necessária a apresentação de elementos verificáveis que demonstrem sua efetiva disponibilidade e suficiência para o atendimento das obrigações contratuais?

PERGUNTA d) Na avaliação da exequibilidade, será verificada a compatibilidade entre os recursos demonstrados, o esforço necessário à implantação e migração, o cronograma contratual, os quantitativos de usuários, os níveis de serviço e as receitas efetivamente faturáveis? Como serão tratadas eventuais inconsistências entre o dimensionamento apresentado, os custos estimados e a capacidade de execução exigida?

RESPOSTA: A Comissão poderá solicitar a composição analítica da proposta, a ser apresentada em até 48 horas, sob pena de desclassificação. A Comissão também poderá promover diligências em qualquer fase do processo.

Referência: Seção III, itens 1.4 e 10.7.

PERGUNTA e) Confirma-se que todos os custos necessários ao cumprimento das obrigações originalmente previstas no edital deverão estar contemplados nos preços ofertados, inclusive quando não houver rubrica específica na planilha, ressalvadas apenas as despesas expressamente atribuídas às contratantes? Confirma-se, ainda, que a omissão ou o subdimensionamento de custos previsíveis e integrantes do escopo original não autorizará sua posterior transferência ao SENAC/ES ou SESC/ES mediante cobranças adicionais, sem prejuízo das hipóteses de alteração e reequilíbrio contratual expressamente admitidas?

RESPOSTA: Confirma-se. Todos os custos necessários ao cumprimento do objeto devem estar nos preços ofertados, ainda que sem rubrica específica. Ficam ressalvadas as despesas atribuídas à contratante nos esclarecimentos publicados e as hipóteses de reequilíbrio e de aditivo.

Referência: Seção I, item 2.2; Seção III, itens 3.3, 8.6 e 8.7; Cláusula Segunda, item I, e Cláusula Sétima, item II, das minutas; resposta 12.

26) Prova de Conceito — execução funcional e evidências

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 11.1 a 11.6; resposta 12 dos esclarecimentos publicados.

PERGUNTA a) Confirma-se que as operações avaliadas deverão funcionar de ponta a ponta no ambiente demonstrado, com continuidade entre WhatsApp, portal, aplicativo, IA, aprovações e automações, conforme as jornadas aplicáveis? Quais requisitos adicionais do Anexo IV poderão ser verificados? Confirma-se que as funcionalidades e integrações necessárias aos requisitos avaliados deverão estar operacionais naquele momento, sendo insuficiente indicar que serão desenvolvidas posteriormente?

PERGUNTA b) Os resultados previstos no roteiro, como chamados criados e vinculados, comentários, notificações push, aprovações e registros de auditoria, deverão ser gerados durante a execução da demonstração e apresentados como evidências verificáveis? Como será verificada a correlação desses registros entre os componentes e canais da solução?

PERGUNTA c) Confirma-se que protótipos, mockups, telas estáticas, vídeos, resultados previamente cadastrados ou simulações que não comprovem o funcionamento real da solução não substituirão a execução das operações exigidas na Prova de Conceito? Confirma-se, ainda, que as ações previstas como automáticas deverão ocorrer sem intervenções manuais não integrantes dos fluxos demonstrados e que eventuais falhas serão registradas e avaliadas conforme o item 11.3 do edital?

RESPOSTA: Confirma-se. As jornadas devem ser executadas de forma fluida, funcional e completa, e os resultados devem ser gerados durante a demonstração. Simulações não substituem a execução. Outros requisitos do Anexo IV poderão ser verificados. As falhas serão registradas em relatório com parecer técnico, e a PoC poderá ser gravada.

Referência: Seção II, itens 11.1 a 11.3, 11.5 e 11.6.

PERGUNTA d) Como será compatibilizada a integração de WhatsApp a ser definida em projeto, mencionada na resposta 12, com o fluxo funcional exigido no cenário 1.1 da PoC? Quais acessos, números, credenciais e dados de teste serão disponibilizados pelas instituições e com qual antecedência, considerando o prazo do item 11.4?

RESPOSTA: Conforme a resposta 12, a integração com o número de WhatsApp das instituições será definida em projeto. Na PoC, o Cenário 1.1 deverá ser demonstrado no ambiente da própria licitante, com número de demonstração providenciado por ela. As instituições não disponibilizarão números nem credenciais de produção para a PoC.

Referência: resposta 12; Seção II, itens 11.4 e 11.6 (Cenário 1.1).

PERGUNTA e) Qual é o marco inicial para contagem do prazo de até sete dias úteis previsto no item 11.4?

RESPOSTA: O prazo é contado a partir da convocação para a PoC, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento, em dias de funcionamento da contratante.

Referência: Seção II, item 11.4; Seção III, itens 6.5, 10.11 e 10.13.

PERGUNTA f) Confirma-se que, durante a Prova de Conceito, a licitante deverá executar as alterações de identidade visual exigidas no cenário 4.1 diretamente pela interface gráfica de administração da plataforma, sem necessidade de escrever códigos ou scripts, demonstrando a aplicação do logotipo, cores, wallpaper e favicon conforme os critérios estabelecidos no roteiro? Confirma-se que a apresentação de interface previamente personalizada, desacompanhada da execução das alterações exigidas, não será suficiente para comprovar integralmente o atendimento ao cenário?

RESPOSTA: Confirma-se. As alterações devem ser realizadas em tempo real, pela interface gráfica, sem uso de código. A apresentação de interface previamente personalizada não atende ao cenário.

Referência: Seção II, item 11.6 (Cenário 4.1).

27) Aplicativos móveis — funcionalidades, personalização e distribuição

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 7.2.3.1.c, 10.2.1.2 e 11.6, cenários 1.3, 3.1 e 4.1.

PERGUNTA a) Como será comprovado o atendimento aos recursos móveis em iOS e Android, especialmente consulta dos chamados, inclusão de comentários, recebimento de notificações push e aprovações vinculadas aos mesmos registros da plataforma?

PERGUNTA b) Confirma-se que a interface web responsiva, isoladamente, não substitui o aplicativo móvel e as operações especificamente exigidas nos cenários 1.3 e 3.1? Quais critérios técnicos e evidências serão utilizados para verificar o requisito de aplicativo nativo?

RESPOSTA: A comprovação é feita na PoC e, para fins de pontuação, por atestado. Nos Cenários 1.3 e 3.1 é exigido o aplicativo móvel nativo, e a interface web não o substitui nesses cenários.

***Referência:** Seção II, itens 10.2.1.2 e 11.6 (Cenários 1.3 e 3.1).*

PERGUNTA c) A personalização institucional exigida no cenário 4.1 também deverá abranger o aplicativo móvel? Em caso positivo, quais elementos deverão ser individualizados para SENAC/ES e SESC/ES, incluindo nome, ícone, cores, tela de abertura e tela de autenticação? Confirma-se que cada instituição deverá contar com aplicativo próprio, com identidade institucional aplicada desde a abertura?

***RESPOSTA:** O Cenário 4.1 detalha a personalização do portal do usuário final e de elementos como o modelo de notificação por e-mail. O edital também prevê expressamente a independência dos ambientes e dos contratos de cada instituição. Assim, cada instituição deverá contar com aplicativo distinto, com nome, ícone e identidade visual próprios desde a sua abertura.*

***Referência:** Seção II, itens 7.2, 7.2.1 e 11.6 (Cenário 4.1); Anexo V, item 1; Seção III, item 8.1.*

PERGUNTA d) Qual será a forma de distribuição dos aplicativos durante a PoC e na execução contratual? Será exigida publicação individualizada na App Store e no Google Play? Em quais contas de desenvolvedor e sob responsabilidade de quem ficarão publicação, manutenção, atualização e respectivos custos?

***RESPOSTA:** Na PoC, a demonstração ocorre no ambiente da própria licitante. Na execução contratual, a forma de distribuição e publicação dos aplicativos de cada instituição será definida no planejamento.*

***Referência:** Seção II, itens 5.1 e 11.6; resposta 11.d deste documento.*

28) Implantação — prazo, aceite e início das mensalidades

Referências indicadas pela licitante: Seção I, itens 2.6 e 2.7; Seção II, itens 5.1, 12 e 13.

PERGUNTA a) Qual será o prazo máximo de implantação e migração de cada instituição, quais entregas autorizarão o aceite e haverá necessidade de execução simultânea dos projetos?

***RESPOSTA:** O prazo de implantação e as entregas de cada instituição constarão do cronograma, a ser apresentado em até 15 dias corridos após a assinatura. O aceite é feito por etapas. A execução é segregada por instituição, sem exigência de simultaneidade.*

***Referência:** Seção II, itens 5.1, 12.3 e 13.3; Anexo V, item 1.*

PERGUNTA b) Qual evento dará início ao faturamento mensal de licenças, suporte e manutenção? Considerando a vigência a partir da assinatura, serão admitidos 12 períodos mensais faturáveis ou apenas os períodos efetivamente disponibilizados e medidos dentro da vigência? Como deverão ser considerados os custos de infraestrutura e sustentação anteriores ao faturamento recorrente?

***RESPOSTA:** As licenças são faturadas mensalmente, conforme os resolvidores ativos. No SENAC/ES, o suporte começa a ser faturado após a conclusão das etapas. Somente os períodos*

efetivamente prestados e medidos são faturáveis. Os custos anteriores ao faturamento recorrente devem estar contemplados nos preços ofertados.

Referência: Seção I, item 2.2; SENAC: itens 12.1, 12.3.6 e 12.3.7; SESC: itens 13.1, 13.4 e 13.10.

29) Customizações adicionais — unidade e atividades remuneráveis

Referências indicadas pela licitante: Seção II, item 7.1, itens 01.04 e 02.04.

PERGUNTA a) O que corresponde a uma das 200 unidades de customização previstas para cada instituição: hora técnica, funcionalidade, demanda, ponto de função ou outra medida? Caso seja entrega, quais limites e critérios de complexidade deverão orientar seu preço?

PERGUNTA b) Como serão realizados estimativa, autorização, medição e aceite? A unidade compreenderá levantamento, especificação, desenvolvimento, testes, documentação e implantação? Como serão tratados ajustes necessários à correção de defeitos da entrega?

RESPOSTA: A licitante deve ofertar o valor unitário da planilha. O escopo, a estimativa e a autorização de cada demanda serão definidos previamente pela contratante, e o aceite será feito pela fiscalização. A correção de defeitos de uma entrega não gera custo adicional.

Referência: Seção II, itens 5.3.2, 7.1 (itens 01.04 e 02.04), 12.6 e 13.5; Cláusula Décima, item II.c, das minutas.

30) Treinamentos — carga horária, turmas e logística

Referências indicadas pela licitante: Anexo V, item 2.6.

PERGUNTA a) Considerando o mínimo de quatro horas por módulo e os treinamentos personalizados previstos, quais módulos, públicos, turmas e quantidades de participantes deverão ser considerados separadamente para SENAC/ES e SESC/ES?

PERGUNTA b) Qual será a carga horária total estimada, quais treinamentos serão presenciais e em quais localidades ocorrerão? Preparação, materiais e eventuais repetições para turmas distintas deverão integrar o preço da implantação?

RESPOSTA: Em cada instituição, está previsto treinamento presencial de no mínimo 4 horas por módulo para a equipe de TI, nos módulos de incidente, requisição, problema, mudança e inventários. Também está previsto treinamento personalizado em todos os módulos. Turmas, participantes e locais serão definidos no planejamento. Preparação, materiais e eventuais repetições integram o preço.

Referência: Anexo V, item 2.6; Seção II, itens 5.1, 6 e 8; Seção I, item 2.2.

31) Pontuação técnica — volumes comprovados e cálculo da nota

Referências indicadas pela licitante: Seção II, itens 10.2.1.1 e 10.3.

PERGUNTA a) Para a pontuação por usuários atendidos em um único contrato, serão considerados todos os usuários efetivamente atendidos pela solução, incluindo solicitantes e

usuários do portal, ou somente agentes/resolvedores? Quais informações deverão constar do atestado para comprovação?

RESPOSTA: O edital trata de “usuários atendidos” em um único contrato, sem restringir a contagem a agentes. O atestado deve indicar essa quantidade. Esse critério de pontuação é distinto do critério de medição de licenças tratado nas respostas 6 e 7.

Referência: Seção II, item 10.2.1.1.a.

PERGUNTA b) Para a média mensal de chamados gerenciados, qual período deverá ser utilizado e serão considerados chamados registrados, tratados, concluídos ou outro critério?

RESPOSTA: Exige-se a média mensal de chamados gerenciados em um único contrato, a ser informada no atestado. O edital não fixa o período de apuração.

Referência: Seção II, item 10.2.1.1.b.

PERGUNTA c) Em quais faixas serão enquadrados os quantitativos exatamente iguais a 5.000 usuários e 10.000 chamados mensais, considerando que as tabelas apresentam faixas até 4.999 e 9.999 e, na sequência, utilizam “acima de 5.000” e “acima de 10.000”?

RESPOSTA: Em interpretação favorável à ampliação da disputa, os quantitativos de 5.000 usuários e de 10.000 chamados mensais serão enquadrados nas faixas superiores.

Referência: Seção II, item 10.2.1.1; Seção III, item 10.15.

PERGUNTA d) Para aplicação dos pesos de 70% e 30%, a Nota Técnica de até 850 pontos será utilizada diretamente ou será previamente convertida para escala de 0 a 100, compatível com a Nota de Preço? Solicita-se explicitar o cálculo aplicável.

RESPOSTA: Aplica-se a fórmula do edital: $NF = (NT \times 0,70) + (NP \times 0,30)$. NT é a Nota Técnica obtida no item 10.2, e $NP = (\text{menor preço} \div \text{preço da licitante}) \times 100$.

Referência: Seção II, itens 10.1.6 e 10.3.

PERGUNTA e) Confirma-se que a atribuição de pontos às funcionalidades tecnológicas previstas no item 10.2.1.2 dependerá de sua efetiva comprovação por meio de atestados de capacidade técnica, conforme expressamente previsto no edital, não sendo suficiente a mera declaração da licitante, a referência genérica à plataforma utilizada ou a apresentação de materiais comerciais?

RESPOSTA: Confirma-se. As funcionalidades do item 10.2.1.2 são pontuadas mediante atestado de capacidade técnica. A declaração da licitante é admitida apenas no item 10.2.1.4.

Referência: Seção II, itens 10.2.1.2 e 10.2.1.4.

PERGUNTA f) Caso o atestado apresentado não permita identificar claramente o atendimento à funcionalidade pontuada, quais procedimentos e evidências serão utilizados pela Comissão para verificar o atendimento ao requisito antes da atribuição da respectiva pontuação? Serão

admitidos esclarecimentos ou documentos complementares e, em caso positivo, sob quais condições?

RESPOSTA: A Comissão poderá promover diligência para esclarecer o atestado, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam ter sido apresentados originalmente.

Referência: Seção III, item 10.7; resposta 15.

Comissão Permanente de Licitação do SENAC-ES