

Resposta aos questionamentos e sugestões da empresa CTIS realizado no procedimento de consulta pública da licitação para o serviço de desenvolvimento de sistemas judiciais e administrativos, realizada entre os dias 03 e 10 de Junho de 2019:

01) Item 5.7.7 – página 35

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

As tarefas de suporte registradas no software HPSM (ou outra ferramenta utilizada pelo TJRJ para gestão de demandas), ou as tarefas que forem criadas no HPSM como registro de incidente, mas que forem solucionadas como mero esclarecimento de dúvidas ou outra tarefa de suporte serão sim contabilizadas como um item de sustentação a fim de verificar a produtividade da equipe de sustentação.

Contudo as tarefas não registradas pelo HPSM, como reuniões, pesquisas tecnológicas ou esclarecimentos por telefone não serão contabilizadas no montante de suporte atendidos no período. Isso não poderá ser alterado no termo de referência.

Em relação ao serviço de contagem, este não será contabilizado, lembrando que, no novo contrato, a contagem só será necessária para a Fornecedora comprovar que atingiu a meta de produtividade mensal no serviço de projetos. No caso específico da sustentação, não será necessária qualquer contagem, pois a meta será em número de itens de incidentes ou apurações especiais fechados/solucionados. Esta parte de não incluir contagem nós tomamos como modelo o termo de referência do TCU em contratação semelhante, e também não será alterada.

02)Item 5.11.14 e 5.11.19 - páginas 58 e 63

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Foi revista a cláusula 5.11.19 para inserir algumas diferenciações a mais, contudo, as tarefas básicas como levantar necessidades e requisitos, codificar e testar serão comuns, ou seja, diferenciação total não será possível.

A diferenciação que estamos fazendo é indicar que o Senior faz tudo o que o Pleno faz e mais outras tarefas e atribuições específicas.

03) Item ANEXO C – Parágrafo Sustentação

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O modelo proposto neste termo de referência é diverso do contrato atual do TJRJ com seus fornecedores. Na sustentação nova qualquer item registrado no HPSM e concluído será contabilizado como esforço para a produtividade, incluindo os itens classificados como suporte ou os itens classificados como manutenções em garantia.

04) Item 5.10.15 – página 48

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Primeiramente, no novo contrato existe uma sensível diferença: É considerada sustentação apenas incidentes, suporte, apurações especiais. Não estão mais incluídas na

sustentação as requisições até 20 pontos de função. Em razão disso, o número necessário de profissionais será reduzido.

Além disso, o contrato permite acréscimo e decréscimo na ordem de serviço de solicitação de postos de trabalho. Caso, o TJRJ verifique que 20 analistas são insuficientes para a sustentação, existe margem de postos para solicitar o acréscimo.

05) Item Anexo C – produtividade

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Não sabemos quais dados foram utilizados, nem a metodologia que foi utilizada pela CTIS para se chegar a 7 pontos de função por profissional. Este contrato não é de pagamento por entregas. Assim sendo, não interessa saber qual a produtividade de faturamento do profissional.

Os contratos desse mesmo modelo no TCE/ES, Banco central, TCU e STJ fixam produtividade entre 12 e 15 pontos de função. Além disso, esse novo contrato prevê a alocação de profissionais mais seniores, de forma que se espera o atingimento de 15 pontos de função, ou até mais. A produtividade meta será mantida em 15 pontos de função.

06) Item Anexo E – 6.1 apuração especial

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O modelo do contrato mudou. O contrato é por alocação de postos de trabalho. No caso da sustentação será verificado o que foi produzido/fechado no mês pelos colaboradores. Qualquer item de sustentação terá o mesmo valor, que já reflete a ponderação dos serviços contados ou não contados no modelo atual. Assim sendo, espera-se que cada profissional atenda 15 pontos de função ao mês, sendo que cada item de sustentação equivale a 0,631, ou seja, cada profissional deve fazer em média 23 itens por mês, algo próximo de 1 item ao dia. Serão computados nesses itens qualquer item de sustentação: suporte, verificação de erro, apuração especial, ação corretiva (em garantia ou não), etc. Alguns itens se resolvem em uma pequena fração do dia e outros podem levar mais de 01 dia. Na média, o profissional precisa fazer no mínimo 23 itens ao mês. Lembro que a expectativa do contrato é trabalhar com pessoal mais sênior e 15 pontos de função mensal é apenas o piso.

07) Item Anexo E – item 6.2 verificação de erros

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Mesma explicação acima para o item 6

08) Item 5.10.10 a 5.10.28 – páginas 47 a 50

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Sim, está correto o entendimento que 154 profissionais será o número inicial que a empresa precisa alocar. O prazo entre a assinatura do contrato e o efetivo início do contrato não temos como informar pois depende de uma série de fatores, como recursos, etc. Mas como o contrato pretende se iniciar em 01/10/2019, imaginamos que o prazo será curto.

A recomendação é que a empresa assim que obtiver uma sinalização de chance grande de vencer o certame (tipo preço menor no pregão) já inicie os trabalhos de divulgação de vagas, seleção de currículos, entrevistas, deixando tudo já aprontado para contratar assim que o for assinado com o TJRJ. Se a empresa deixar para fazer tarefas preparatórias apenas quando o contrato for assinado corre o risco de não conseguir alocar 154 pessoas no 1 dia do contrato. Para solicitar mais pessoas que os 154 iniciais, o TJRJ precisa abrir uma ordem de serviço, e a empresa terá 30 dias úteis para alocação. Notem que 30 dias úteis não é um prazo muito folgado, ou seja, recomenda-se fortemente que as empresas alinhem com seus RH's e Diretoria processo ágil de contratação, com formação de base de currículos atualizada. Não alocar no tempo previsto é um dos principais riscos do contrato. Se um

posto não for preenchido haverá desconto de 10% do valor do posto proporcional ao tempo de atraso.

O período de inserção foi revisto e será de 2 meses (8 semanas)..

Quanto a sugestão de negociação de produtividade ao longo do contrato, essa não será acolhida. Não haverá também período de inserção por profissional que ingressar no contrato.

09) Item 9.14 – página 94

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

A fórmula simplesmente retrata as regras de pagamento e os descontos previstos nas cláusulas de acordo de nível de serviço.

10) Item 5.5 – página 27

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O percentual de glosa está claro. Contudo, foram revistos para baixo os percentuais dos descontos da produtividade (20 para 15%) e da avaliação do PO (20 para 15%):

- Desconto de produtividade – máximo 15%
- Desconto de não alocação – máximo de 10% do valor do posto no período
- Desconto de não atingimento da meta de incidentes por soluções em produção – máximo de 3%
- Desconto da Avaliação do PO – máximo de 15%

11) Item 5.12.1 – página 70

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O item de garantia não será alterado. O modelo do contrato mudou, sendo alocação por posto. A ação corretiva, em garantia ou não, contará na aferição da produtividade de sustentação. O item em garantia só terá relevância financeira no desconto de incidentes por soluções em produção pois ele conta de forma negativa lá.

12) Item 5.2.3.15 – página 11

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O item de sustentação fechado com solução de contorno será sim contabilizado na produtividade da sustentação.

13) Item não encontrado no edital - Prazo de homologação dos produtos pelo cliente

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Foi incluída a seguinte cláusula no termo de referência:

“5.6.2 As ordens de serviço com entregas sem resposta de homologação pela área de negócio, até a data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, terão estas entregas consideradas na aferição de produtividade.”

14) Item não encontrado no edital – Volume de Serviços

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O contratante sempre irá remunerar pela quantidade de postos alocados. O desconto financeiro é que irá verificar a produtividade do período. Se não existir backlog para suportar a produtividade, o contratante não poderá glosar tal item.

Se o TJRJ está exigindo a alocação de 150 analistas por exemplo,, ele terá que fornecer backlog de 150 x 15 pontos de função mês. Se não fornecer, não poderá glosar produtividade, desde que o backlog em número inferior seja todo cumprido.

15) Item 5.7.3 e 5.7.16 – páginas 34 e 37

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Nenhuma inconsistência foi encontrada nas cláusulas 5.7.3 e 5.7.16. Foi alterada a cláusula 5.7.10 (sublinhado):

5.7.10 Na medição dos serviços por ponto de função, será utilizada a métrica Ponto de Função (PF), definida pelo Netherlands Software Metrics Association (NESMA); pelo Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3.1, publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG); pelo no Roteiro de Métricas de *Software* do SISP Versão 2.2 e Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP para Projetos *Data Warehouse*, publicados pela Secretaria de Logística da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e pelo Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de *Software* (NMS) do PJERJ (Anexo E).

16) Itens não encontrados no edital

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

O contrato é de alocação de postos e o pagamento é pelo valor do posto. O que vai se verificar é a produtividade. Um serviço entregue e cancelado é contabilizado na produtividade. A mudança de escopo apta a ser absorvida no mês do Sprint será contabilizada. A mudança que não puder ser absorvida passará para o backlog dos sprints seguintes, seguindo a metodologia ágil.

17) Item 5.2.6.9 – página 15

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

Foi alterada a cláusula 5.2.6.9. A contratada não será cobrada para criar e preparar os ambientes, mas mantê-los atualizados e consistentes.

5.2.6.9 É de responsabilidade da contratada : a manutenção e a atualização das funcionalidades e dados de configuração dos sistemas objetos deste termo de referência dos ambientes de desenvolvimento, homologação e treinamento, de acordo com regras estabelecidas pelo contratante; a Gerência de Configuração; as orientações necessárias à preparação dos ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção, se não estiverem sido criados ou atualizados, no período previsto na cláusula 5.16; além da geração e manutenção de massa de dados consistente para desenvolvimento, testes e homologação.

18) Item não encontrado no edital – Remuneração do documento de entendimento

Resposta do órgão gestor (DGTEC\DESI):

No novo contrato a tarefa de fazer o documento de entendimento não será da contratada. A tarefa de avaliação comercial e mapeamento de processos não será da contratada.

Não será possível remunerar as reuniões que forem canceladas pelo fornecedor de requisitos.