



RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

REF. AO EDITAL DE LICITAÇÃO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2017
PROCESSO GERAL Nº 00068.2017.5.510.01

OBJETO: Contratação de pessoa jurídica técnica especializada, sob demanda, para Consultoria, Análise, Configuração, Desenvolvimento, Implantação, Treinamento, Suporte Pós-implantação e Cessão de Direito de Uso de Licenças de Softwares da Plataforma Microsoft e suas integrações na modalidade “MPSA Acadêmico”, garantia de atualização das versões, além dos documentos: Mapeamentos e Desenhos de Processos, Modelos, Códigos-fonte, Scripts de geração de Banco de Dados, entre outros, são de propriedade única e exclusiva das CONTRATANTES, conforme quantitativos e especificações descritos no Termo de Referência e em conformidade com Regulamento de Licitações e Contratos do SESI/SENAI..

A Comissão Permanente de Licitação do Sistema FIERO/SESI/SENAI/IEL, no uso de suas atribuições que lhe foram atribuídas através da Portaria nº 004/2017/DISCOM, torna público a resposta ao Pedido de Esclarecimento da empresa MPS INFORMATICA LTDA, interessada em participar do Pregão Eletrônico nº 002/2017 SESI SENAI, conforme segue adiante:

1. 5.2.2.4.1 Para implantação do Dynamics 365 é utilizada a metodologia da Microsoft SureStep que envolve BPM, pode ser considerada a certificação da Metodologia SureStep para o edital?
RESPOSTA: Em relação a metodologia SureStep ela poderá ser aceita, pelo fato de que a metodologia em questão é exclusiva da Microsoft para implantação da ferramenta Microsoft Dynamic.

2. 5.2.2.4.2 As certificações solicitadas não são as atuais para implantação do Dynamics 365, anterior ao lançamento da versão do Dynamics 365, por exemplo
 - a) CRM Application (foi substituída pela Vendas e atendimento ao clientes)
 - b) CRM Instalation (o módulo de Instalação entendemos que não tem a necessidade desta certificação para o deploy do Dynamics é todo na nuvem)
 - c) Microsoft Dynamics 365 for Marketing, (o marketing foi descontinuado na versão do Dynamics 365, não existe).

Sugerimos que sejam utilizadas as certificações mais recentes do Dynamics 365, conforme constam no site oficial da Microsoft, e detalhadas abaixo:

Microsoft Dynamics 365

Exames do Microsoft Specialist para Microsoft Dynamics 365

Título do exame	Número do exame
Microsoft Dynamics 365 customer engagement Online Deployment	MB2-715
Microsoft Dynamics 365 Customization and Configuration	MB2-716
Microsoft Dynamics 365 para Vendas	MB2-717
Microsoft Dynamics 365 para atendimento ao cliente	MB2-718

Fonte: <https://www.microsoft.com/pt-br/learning/dynamics-certification.aspx>

RESPOSTA: Em relação as certificações, serão aceitas as certificações mencionadas no edital ou posteriores caso sejam as oficiais da Microsoft, se o módulo ou certificação não existir mais na base da Microsoft não será solicitada. Somente as certificações que atendam à última versão do Microsoft Dynamics 365.

3. 4.2

nos itens 4-8 de Treinamento funcional de acordo com o conteúdo programático e metodologia Microsoft, não há curso oficial da Microsoft para o Dynamics 365, podemos apresentar um treinamento não oficial Microsoft com base nos módulos propostos, os vouchers seriam as quantidades de pessoas, certo?

RESPOSTA: Como não existem cursos oficiais, os treinamentos devem ser montados pela contratada com base no conteúdo dos módulos propostos, e sim os vouchers são a quantidade de pessoas por curso.

4. No item 09 – Serviços de suporte diz que o atendimento é presencial e remoto, em que situações é necessário o atendimento presencial, com base em qual critério estimamos a quantidade de horas de atendimento mensal para apoio presencial?

RESPOSTA: O suporte após a ativação, customização e estabilização do CRM poderá ser 100% remoto, sendo que todas as etapas anteriores à estabilização serão divididos entre remotos e presenciais, sendo que as capacitações e encontros para desenho e refinamento de processos devem ser 100% presenciais.

5. 5.2.2.13.1 –conforme o quadro de SLA, não concordamos com a coluna de Tempo de Solução (Horas úteis) não tem como garantirmos, pode ser



problema de infra, da Microsoft, etc, não tem como a consultoria assumir tal responsabilidade.

RESPOSTA: Em caso de problemas de infraestrutura e problemas diretamente ligados a Microsoft os prazos não terão validade, sendo que os prazos estão definidos para solução de problemas relacionados a customização e configuração do Dynamics 365.

Sendo o que se apresenta, colocamo-nos à disposição.

Porto Velho/RO, 30 de novembro de 2017.

**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
SISTEMA FIERO/SESI/SENAI/IEL**