

RE: Consulta Pública Eletrônica SUPGA/GACOM/GABSA Nº 0101/2024

Helio Dias Campos Junior <helio.campos@serpro.gov.br>

Qua, 27/03/2024 16:03

Para:Sandro Gama <sandro.gama@rocket.chat>

Cc:SERPRO | Parceria SaaS Comunicação <parceria-saas-comunicacao@serpro.gov.br>; Leandro Coletti

<leandro.coletti@rocket.chat>; José Paulo Petry <jose.petry@press.rocket.chat>; Bruno Weiblen

<bruno.weiblen@rocket.chat>; Milena Rocha Leite <milena.rocha@serpro.gov.br>

Segue abaixo as respostas aos questionamentos efetuados:

1) Referente ao item 1.1 da planilha de qualificação:

1.1 Permitir ao usuário acesso a um portal de aplicações usando solução de SSO (Single Sign-On);

Entendemos que o requisito solicita que a solução permita que os usuários acessem a plataforma via SSO (single sign-on) incluindo possibilidades com a utilização de OAuth, SAML e base local de usuários abrangendo um espectro maior no SERPRO ou seus clientes potenciais. Está correto nosso entendimento está correto?

Resposta SERPRO: Sim, o entendimento está correto. Por portal de aplicações considera-se a área logada da plataforma, integrada a soluções de SSO do Serpro ou de seus clientes potenciais.

Questionamento 2) Referente ao item 2.1 da planilha de qualificação,

2.1 A solução deverá permitir a utilização integrada e simultânea de múltiplos canais de comunicação e interação. Isso deve incluir, no mínimo, a disponibilização de webchat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram e e-mail como meios de contato. Além disso, deve ser possível a transferência de chamadas telefônicas entre esses canais. Independentemente do canal utilizado pelo usuário, o atendimento será realizado de forma padronizada em uma única plataforma, assegurando consistência e uniformidade na experiência do usuário.

Considerando que os canais de comunicação citados (WebChat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, email) não possuem integração com sistemas de telefonia de modo a não permitir a transferência de chamada telefônicas para os mesmos, entendemos que a solução deva possibilitar atendimento via canal telefônico na mesma interface de usuário dos canais citados. Nosso entendimento está correto?

Resposta SERPRO: Sim, o entendimento está correto.

Onde está escrito "... deve ser possível a transferência de chamadas telefônicas entre esses canais." leia-se: "... deve ser possível a transferência de atendimentos entre esses canais."

Questionamento 3) Referente ao item 2.53 da planilha de qualificação

2.53 O sistema deve permitir a configuração das permissões do indicador de forma global para todos os perfis de usuário (Administrador, Gestor de Departamento, Gestor, Visualizador, Visualizador do Departamento) de uma única vez, com as seguintes opções para os indicadores: Adicionar, visualizar, atualizar, apagar, copiar e ter restrições para considerar se o usuário é responsável e a partir daí permitir atualizar ou visualizar o indicador, dentro das configurações de permissão ter a possibilidade de bloquear o preenchimento caso o usuário tenha passado do prazo previsto de preenchimento do realizado.

Não conseguimos entender o que está sendo solicitado. Desta forma, entendemos que o item pode ser desconsiderado. Nosso entendimento está correto?

Resposta SERPRO: O entendimento está parcialmente correto. O item faz referência aos indicadores que serão exibidos nos painéis do item 6.4, que dizem respeito à qualidade do atendimento efetuado pelo cliente Serpro ao cidadão. No entanto, considerando que o entendimento está prejudicado, o requisito 2.53 será invalidado.

Questionamento 4) Referente ao item 3.11 da planilha de qualificação:

3.11 O sistema de login deverá ser protegido contra ataques de força bruta por meio da implementação de um recurso de captcha. Isso ajudará a prevenir tentativas automatizadas de login por parte de agentes mal-intencionados, exigindo que os usuários concluem um desafio ou verificação adicional para confirmar sua autenticidade. O uso de captcha aumenta a segurança do sistema, reduzindo o risco de acesso não autorizado por meio de tentativas repetidas de adivinhar senhas.

Entendemos que serão aceitas soluções com captcha ou outras formas de proteção contra ataques de força bruta no login de forma a aumentar a segurança do sistema, reduzindo o risco de acesso não autorizado por meio de tentativas repetidas de adivinhar senhas. Nosso entendimento está correto?

Resposta SERPRO: Não, o entendimento não está correto. Citamos especificamente o recurso de captcha como um requisito, outras soluções de proteção serão aceitas, mas não foram consideradas para pontuação de qualificação.

Questionamento 5) Referente ao item 6.3 da planilha de qualificação:

6.3 A solução deve possuir a capacidade de exportar relatórios personalizados para diferentes formatos, incluindo Excel, TXT, CSV, ODS e PDF.

Entendemos que os formatos aceitos para exportar os relatórios são Excel, TXT, CSV, ODS ou PDF. Nosso entendimento está correto?

Resposta SERPRO: Sim, o entendimento está correto. A solução deverá ter inteligência para exportar informações através de relatórios nos formatos permitidos pelo Microsoft Excel e nos demais formatos explicitados.

Questionamento 6) Referente ao item 2.2.1 das Características Gerais

2.2.1 Características Gerais (Documento "ANEXO 1 - Especificação do Objeto":)

Segurança e Personalização: para garantir a segurança e permitir auditorias de código, a solução deverá disponibilizar, pelo menos parcialmente, seu código-fonte, facilitando a integração com sistemas internos e de mercado e permite a adição de módulos, plugins ou ferramentas desenvolvidas pela organização pública ou por terceiros autorizados.

Entendemos que compartilhar parcialmente o código fonte não garante a segurança e permite auditorias do código. Desta forma, para garantir a segurança total e permitir auditorias completas do código, a solução deve disponibilizar a maior parte do seu código fonte. Nosso entendimento está correto?

Resposta SERPRO: Não, o entendimento não está correto. O termo “parcialmente” significa em parte, não completamente. Precisar ser disponibilizada a parte do código-fonte necessária para garantir a segurança e permitir auditorias de código, independentemente do percentual de código a ser disponibilizado.

Questionamento 6) Referente aos itens 4.20, 5.5 que tratam da experiência do usuário da solução:

4.20 A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR)

5.5 O sistema deve ser web responsivo, compatível com dispositivos móveis, como tablets e smartphones, Isso permitirá que os usuários acessem e utilizem o sistema de forma conveniente e otimizada em seus dispositivos móveis, proporcionando uma experiência adaptada às telas menores e aos recursos específicos desses dispositivos.

Entendemos que a interface do usuário deve ser responsiva e certificada em padrão nacional ou internacional de acessibilidade para democratizar o acesso de usuários com alguma deficiência. Está correto o nosso entendimento.

Resposta SERPRO: Em relação ao item 4.20, esclarecemos que a interface de usuário deve estar em idioma português do Brasil. Seja por padrão ou fácil opção de configuração.

Em relação ao item 5.5, o entendimento não está correto. A certificação poderá ajudar a validar este item, sendo um diferencial não obrigatório. Caso a plataforma proponente não tenha uma certificação, a web responsividade será validada pelo time de especialistas do Serpro.

Questionamento 7) Referente ao item 9.2.4 da 1.ª Minuta de Contrato:

9.2.4. Se houver atraso dos pagamentos por parte do(s) CLIENTE(S), o SERPRO suspenderá o repasse à PARCEIRA até que o CLIENTE regularize o pagamento.

Entendemos que a suspensão do repasse à PARCEIRA será efetuado somente nos casos em que a mesma for responsável pela suspensão do pagamento do CLIENTE ao SERPRO. Está correto nosso entendimento?

Resposta SERPRO: Não, o entendimento não está correto. O SERPRO somente realizará o repasse à PARCEIRA após o recebimento do(s) CLIENTE(S). No entanto, cabe informar que, conforme item 8.2 do edital, se trata de uma minuta referencial.

8.2 O ANEXO 3 deste edital consiste na minuta referencial de contrato de parceria, podendo ser a sua construção ser negociada entre o SERPRO e a convocada antes de sua formalização, excetuando-se o que for vedado pela lei, por princípios da Administração Pública e pelo Regulamento de Contratação de Parcerias em Oportunidades de Negócio do SERPRO.

Questionamento 8) Referente ao item 9.2.5 da 1.ª Minuta de Contrato:

9.2.5. Caso ocorra a rescisão contratual ou a redução da demanda pelo CLIENTE, o repasse à PARCEIRA será correspondente aos serviços efetivamente prestados e recebidos.

Informamos que as subscrições de usuário são geradas e válidas por 1 ano. Dessa forma, a redução de demanda do cliente só poderá ocorrer na data de renovação das referidas subscrições geradas. É possível considerar esse modelo para o repasse ?

Resposta SERPRO: Não será possível considerar esse modelo para o repasse. No entanto, cabe informar que, conforme item 8.2 do edital, se trata de uma minuta referencial.

8.2 O ANEXO 3 deste edital consiste na minuta referencial de contrato de parceria, podendo ser a sua construção ser negociada entre o SERPRO e a convocada antes de sua formalização, excetuando-se o que for vedado pela lei, por princípios da Administração Pública e pelo Regulamento de Contratação de Parcerias em Oportunidades de Negócio do SERPRO.

Questionamento 9) Referente ao item 2.1 do Anexo 2A - Qualificação das Propostas e sua conexão com o item 7 do Anexo 2B - Planilha de Qualificação

Entendemos que para somar os 25 pontos referentes ao item Atestado (que tem peso 5 e pontuação de 5 pontos) precisamos apresentar um único Atestado que atenda ao solicitado no item 2.1 do Anexo 2A. Está correto nosso entendimento ?

Resposta SERPRO: Não, o entendimento não está correto. Para somar 25 pontos, será necessário apresentar 5 atestados válidos (5 pontos para cada um) conforme o item 1.1.4.1 do Anexo 2-A.



Helio Dias Campos Junior

Analista

Superintendência de Inteligência de Negócio

Diretoria de Relacionamento Com Clientes

+55 (61)2021-8453

De: Sandro Gama <sandro.gama@rocket.chat>

Enviado: segunda-feira, 25 de março de 2024 11:31

Para: SERPRO | Parceria SaaS Comunicação <parceria-saas-comunicacao@serpro.gov.br>

Cc: Leandro Coletti <leandro.coletti@rocket.chat>; José Paulo Petry <jose.petry@press.rocket.chat>; Bruno Weiblen <bruno.weiblen@rocket.chat>

Assunto: Re: Consulta Pública Eletrônica SUPGA/GACOM/GABSA Nº 0101/2024

Prezados(as) Sr(as) da Comissão,

Segue questionamento adicional:

Questionamento 9) Referente ao item 2.1 do Anexo 2A - Qualificação das Propostas e sua conexão com o item 7 do Anexo 2B - Planilha de Qualificação

Entendemos que para somar os 25 pontos referentes ao item Atestado (que tem peso 5 e pontuação de 5 pontos) precisamos apresentar um único Atestado que atenda ao solicitado no item 2.1 do Anexo 2A. Está correto nosso entendimento ?

Agradecemos desde já.

Atenciosamente,

Em sex., 22 de mar. de 2024 às 18:40, Sandro Gama <sandro.gama@rocket.chat> escreveu:
Prezados(as) Sr(as) da Comissão,

Gostaríamos de enfatizar nosso interesse na participação desta referida Consulta Pública e enviar os questionamentos abaixo após profunda avaliação dos requisitos solicitados na mesma:

Questionamento 1) Referente ao item 1.1 da planilha de qualificação:

1.1 Permitir ao usuário acesso a um portal de aplicações usando solução de SSO (Single Sign-On);

Entendemos que o requisito solicita que a solução permita que os usuários acessem a plataforma **via SSO (single sign-on)** incluindo possibilidades com a utilização de OAuth, SAML e base local de usuários abrangendo um espectro maior no SERPRO ou seus clientes potenciais. Está correto nosso entendimento está correto?

Questionamento 2) Referente ao item 2.1 da planilha de qualificação,

2.1 A solução deverá permitir a utilização integrada e simultânea de múltiplos canais de comunicação e interação. Isso deve incluir, no mínimo, a disponibilização de webchat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram e e-mail como meios de contato. Além disso, deve ser possível a transferência de chamadas telefônicas entre esses canais. Independentemente do canal utilizado pelo usuário, o atendimento será realizado de forma padronizada em uma única plataforma, assegurando consistência e uniformidade na experiência do usuário.

Considerando que os canais de comunicação citados (WebChat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, email) não possuem integração com sistemas de telefonia de modo a não permitir a transferência de chamada telefônicas para os mesmos, entendemos que a solução deva possibilitar atendimento via canal telefônico na mesma interface de usuário dos canais citados. Nosso entendimento está correto?

Questionamento 3) Referente ao item 2.53 da planilha de qualificação

2.53 O sistema deve permitir a configuração das permissões do indicador de forma global para todos os perfis de usuário (Administrador, Gestor de Departamento, Gestor, Visualizador, Visualizador do Departamento) de uma única vez, com as seguintes opções para os indicadores: Adicionar, visualizar, atualizar, apagar, copiar e ter restrições para considerar se o usuário é responsável e a partir daí permitir atualizar ou visualizar o indicador, dentro das configurações de permissão ter a possibilidade de bloquear o preenchimento caso o usuário tenha passado do prazo previsto de preenchimento do realizado.

Não conseguimos entender o que está sendo solicitado. Desta forma, entendemos que o item pode ser desconsiderado. Nosso entendimento está correto?

Questionamento 4) Referente ao item 3.11 da planilha de qualificação:

3.11 O sistema de login deverá ser protegido contra ataques de força bruta por meio da implementação de um recurso de captcha. Isso ajudará a prevenir tentativas automatizadas de

login por parte de agentes mal-intencionados, exigindo que os usuários concluam um desafio ou verificação adicional para confirmar sua autenticidade. O uso de captcha aumenta a segurança do sistema, reduzindo o risco de acesso não autorizado por meio de tentativas repetidas de adivinhar senhas.

Entendemos que serão aceitas soluções com captcha ou outras formas de proteção contra ataques de força bruta no login de forma a aumentar a segurança do sistema, reduzindo o risco de acesso não autorizado por meio de tentativas repetidas de adivinhar senhas. Nosso entendimento está correto?

Questionamento 5) Referente ao item 6.3 da planilha de qualificação:

6.3 A solução deve possuir a capacidade de exportar relatórios personalizados para diferentes formatos, incluindo Excel, TXT, CSV, ODS e PDF.

Entendemos que os formatos aceitos para exportar os relatórios são Excel, TXT, CSV, ODS ou PDF. Nosso entendimento está correto?

Questionamento 6) Referente ao item 2.2.1 das Características Gerais

2.2.1 Características Gerais (Documento "ANEXO 1 - Especificação do Objeto":)

Segurança e Personalização: para garantir a segurança e permitir auditorias de código, a solução deverá disponibilizar, pelo menos parcialmente, seu código-fonte, facilitando a integração com sistemas internos e de mercado e permite a adição de módulos, plugins ou ferramentas desenvolvidas pela organização pública ou por terceiros autorizados.

Entendemos que compartilhar parcialmente o código fonte não garante a segurança e permite auditorias do código. Desta forma, para garantir a segurança total e permitir auditorias completas do código, a solução deve disponibilizar a maior parte do seu código fonte. Nosso entendimento está correto?

Questionamento 6) Referente aos itens 4.20, 5.5 que tratam da experiência do usuário da solução:

4.20 A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR)

5.5 O sistema deve ser web responsivo, compatível com dispositivos móveis, como tablets e smartphones, Isso permitirá que os usuários acessem e utilizem o sistema de forma conveniente e otimizada em seus dispositivos móveis, proporcionando uma experiência adaptada às telas menores e aos recursos específicos desses dispositivos.

Entendemos que a interface do usuário deve ser responsiva e certificada em padrão nacional ou internacional de acessibilidade para democratizar o acesso de usuários com alguma deficiência. Está correto o nosso entendimento.

Questionamento 7) Referente ao item 9.2.4 da 1.^a Minuta de Contrato:

9.2.4. Se houver atraso dos pagamentos por parte do(s) CLIENTE(S), o SERPRO suspenderá o repasse à PARCEIRA até que o CLIENTE regularize o pagamento.

Entendemos que a suspensão do repasse à PARCEIRA será efetuado somente nos casos em que a mesma for responsável pela suspensão do pagamento do CLIENTE ao SERPRO. Está correto nosso entendimento ?

Questionamento 8) Referente ao item 9.2.5 da 1.ª Minuta de Contrato:

9.2.5. Caso ocorra a rescisão contratual ou a redução da demanda pelo CLIENTE, o repasse à PARCEIRA será correspondente aos serviços efetivamente prestados e recebidos.

Informamos que as subscrições de usuário são geradas e válidas por 1 ano. Dessa forma, a redução de demanda do cliente só poderá ocorrer na data de renovação das referidas subscrições geradas. É possível considerar esse modelo para o repasse ?

Agradecemos desde já.

Atenciosamente,

--

Sandro Gama

Senior Sales Executive
Government

E: sandro.gama@rocket.chat

M: +55 21 984113525

IN: <https://www.linkedin.com/in/sandrogama/>

