

São Paulo, 18 de abril de 2022.

**CONCORRÊNCIA Nº 13223/2021**  
**OBJETO: "FORNECIMENTO DE ECOSISTEMA TECNOLÓGICO PARA**  
**OPERAÇÃO DAS SOLUÇÕES EDUCACIONAIS DA REDE EAD SENAC".**

À  
**BLACKBOARD DO BRASIL SERVIÇOS DE TECNOLOGIA EM EDUCAÇÃO**  
**LTDA.**  
A/C Sr. Acir Cezar Marteleto

**SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO**

Prezado,

Consoante o que estabelece o subitem 11.21 do Edital, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

- 1) Sobre o documento "**b) Documento com descrição detalhada da política de backup e restauração dos sistemas**", favor detalhar sobre quais os tipos backups que serão executados ex: (Full ou incremental) e se existe agendamento diferenciado para o banco, aplicação e servidores. Ainda sobre esse documento, os backups completos são realizados diariamente e mantidos por 30 dias. *É possível aumentar este prazo, tem custo? Quais dados são contemplados nos "backups completos" e quais são os outros tipos de backups?* Favor esclarecer quais as definições, abrangência e diferenças entre o RPO e RTO descritos na página 10?
- 2) Sobre o documento "**c) Documento com descritivo detalhado especificando a conformidade da solução proposta com o cumprimento das normatizações da W3C/WCAG nos quesitos de acessibilidade.**" *Os Níveis AAA não foram avaliados, porque não suporta?* Favor esclarecer as dúvidas sobre o item 1.4.3, mensagem de estado do sistema. O ambiente informa o status da tarefa para o usuário? Como isso acontece? Janela do navegador, janela customizada do sistema? Fica claro para o usuário o que está acontecendo? Favor esclarecer quais links e botões nativos não são acessíveis. Algum deles impede as funções essenciais aos usuários, como acesso ao conteúdo, execução e envio das atividades?
- 3) Sobre o documento "**d) Documento com detalhamento de como o serviço será fornecido aos usuários finais, como estimativas de velocidade de banda para upload e download por usuários, números mínimos e máximo de conexões por usuário e tempo**

**médio de carregamento das páginas para usuários no Brasil** favor detalhar sobre as velocidades e os tempos de carregamentos das páginas e se existe algum limite para o número de requisições por usuário, serviço ou aplicação.

- 4) Sobre o documento **"e) Documento com descritivo dos perfis e atribuições das equipes responsáveis pelo atendimento, suporte e monitoramento das soluções e infraestrutura"**, favor detalhar e os perfis das equipes responsáveis. Favor confirmar o apontamento que o suporte por telefone será em inglês, lembrando que todo atendimento deve ser em português brasileiro, conforme edital, página 158, item 9.1.3. Ainda sobre esse documento, confirmar se a Rede EAD Senac será considerada como "cliente qualificado" para a designação de um "Gerente de Suporte Técnico" que fale português brasileiro.
- 5) Sobre o documento **"f) Documento com detalhamento do serviço de atendimento, suporte e monitoramento das soluções e infraestrutura"**. *Ambiente de não produção com apenas 20 usuários simultâneos? Notas da pag. 59 falam de taxas. Quais seriam?* Favor confirmar quais os "sistemas de monitoramento internos de prateleira ou de terceiros" e se teremos acesso a eles.
- 6) Na página 59, nas "Especificações do Blackboard Learn SaaS e níveis de serviço", sobre a "Política de restauração de dados", é descrito que *"as taxas por restauração são cobradas separadamente por incidente de restauração cobrável."* Na mesma página, em continuidade ao item anterior, é descrito que *"Taxas anuais adicionais de armazenamento são cobradas separadamente."* A licitante pretende aplicar esses custos extras?
- 7) Também é descrito "1 TB de armazenamento" para o Learn e "700 GB" para o servidor de banco de dados não produção Direct Data Access. Esses limites aplicam-se às soluções destinadas à Rede EAD Senac? Vale reforçar que não podemos ter limitação de armazenamento e os custos das licenças devem contemplar qualquer tipo de cobrança. Não podemos ter taxas extras não previstas no edital, seja para armazenamento, recuperações de backup ou clones do ambiente de produção.
- 8) A opção "SaaS Advantage" mencionada na página 62 é a que está sendo disponibilizada como solução para a Rede EAD Senac?
- 9) Sobre o documento **"g) Documento com descrição detalhada sobre as APIs ("Application Programming Interface", em tradução livre, "Interface de Programação de Aplicações") dos sistemas para desenvolvimento de integrações, funcionalidades e personalizações"**. *API suporta quais integrações? Existe limite de requisições? Terá cobrança?*

- 10) Sobre o documento "**h) Documento com detalhamento dos bancos de dados e respectivas tabelas para possibilitar consultas e análises dos dados**", favor esclarecer as dúvidas: como é solicitado e realizado o processo de personalização das APIs? Este processo envolve custo adicional? Quais os prazos para entregas da personalização de um novo método da API? Como é feita a comunicação de métodos depreciados entre uma versão e outra?
- 11) Sobre o documento "**j) Documento com detalhamento das capacitações e certificações para administradores, equipes pedagógicas, multimídia, operação e suporte**", favor detalhar a metodologia, duração sugerida e equipes técnicas envolvidas. Favor confirmar se Blackboard oferecerá certificações dos treinamentos propostos.
- 12) Sobre o documento "**k) Documento(s) sobre as soluções, sistemas, funcionalidades ou recursos diferenciados e/ou opcionais**", favor esclarecer se o sistema suporta diferentes tipos de avaliação por competências, incluindo avaliações totalmente baseadas em menções, sem equivalentes numéricos? Favor confirmar se as soluções opcionais descritas nas páginas 87 e 88 fazem parte da entrega inicial sem custos adicionais.
- 13) Sobre o CBO, é possível independência para o uso de escalas personalizadas por DR sem custos adicionais?
- 14) Percebemos que a navegação inicial mostrava a experiência Ultra, porém, todos os recursos da demonstração estão na visão antiga (hierarquia institucional, gerenciamento de curso e usuário, pesquisa, aviso, mensagem, pacote de idiomas, acesso ao Collaborate, wikis, entre outras). Uma vez que a consistência de experiência de uso é crucial para o engajamento e adoção da tecnologia, pergunto por que ocorre essa diferença e quais desses recursos estão disponíveis no Ultra? Caso algum desses recursos não esteja disponível, há previsão de liberação?
- 15) Customizações - O menu esquerdo da página inicial contém uma série de itens disponíveis, quais as possibilidades de customização desse menu para atendimento das necessidades dos diferentes grupos de usuários, departamentos regionais e modelos pedagógicos?
- 16) O BbData oferece todos os dados disponíveis no Blackboard e permite que seja adicionados dados externos de outras aplicações para serem combinados/cruzados com dos dados gerados pelo Blackboard?
- 17) Como é possível oferecer relatórios e painéis customizados para diferentes grupos de usuários (relatórios só para professores, só para conteudistas, etc.) a nível de plataforma (informações agregadas de todos os cursos) e a nível de curso (relatórios contextualizados no ambiente de cada curso para aqueles grupos de usuários)?

- 18)** O Senac atende um número bastante grande de estudantes e professores e comunicação é fator chave para o sucesso dessas iniciativas. Nesse interim, quais são as ferramentas e recursos oferecidos pela Blackboard para comunicação automatizada e auxílio de atividades de adoção, performance e engajamento dos usuários.
- 19)** No início da apresentação foi comentado acerca de uma única plataforma, entregue por um único provedor, porém, durante sua demonstração percebemos inúmeras ferramentas terceiras e integrações LTI, como Snowflake, Badger, etc. Todas essas soluções externas estão contempladas na proposta comercial?
- 20)** Conforme previsto no Edital, solicitamos os links de acesso dos ambientes preparados, usuários e senhas para que as equipes técnicas possam avaliar e comprovar o que foi apresentado nas "Documentações Técnicas", nas "Apresentações das Funcionalidades" e dos preenchimentos do "Anexo VIII – Requisitos Técnicos e Funcionais".

Desta forma, solicitamos resposta aos questionamentos até o dia **22 de abril de 2022**, por meio do e-mail: [licitacao.gms@sp.senac.br](mailto:licitacao.gms@sp.senac.br).

Já o link de acesso deverá ser encaminhado até o dia **19 de abril de 2022**, por meio do e-mail: [licitacao.gms@sp.senac.br](mailto:licitacao.gms@sp.senac.br).

**COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO**