

1º CADERNO DE PERGUNTAS E RESPOSTAS EDITAL Nº 010/2019 PREGÃO ELETRÔNICO

Objeto Resumido: Contratação de serviços de Central de Serviços (Service Desk).

PERGUNTA 1: O Edital do pregão epigrafe possui como objeto a “contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível”. Entanto na alínea “e” do subitem 10.1 há o imperativo que a Proposta de Preços deve conter o transcrito a seguir: “Documentos que contenham as características detalhadas do objeto, tais como catálogo, folhetos, “folder” etc.”. Entendemos que a apresentação dos documentos exigidos na alínea do subitem transcrito é dispensável, uma vez que o objeto do presente edital se trata de prestação de serviços, e não fornecimento de materiais, equipamentos, ou software, estando assim a Proposta de Preços em compatibilidade e conformidade com os requisitos deste presente instrumento convocatório e sem incidir na desclassificação da proposta das licitantes. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 1: Por se tratar de texto do Edital Padrão nº 7, a exigência da alínea “e” só é aplicável quando cabível, dessa forma, não exigível na presente licitação.

PERGUNTA 2: No item 21.5.2.7 do anexo I do Termo de Referência é solicitado “21.5.2.7. Serviço de suporte a armazenamento e backup com o gerenciamento e administração de ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SAN), Direct Attached Storage (DAS).” Entendemos que como no texto aos ambientes NAS, SAN, DAS estão separados por vírgula para comprovação do item 21.5.2.7 basta ter comprovação de experiência em apenas um dos ambientes NAS, SAN ou DAS. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 2: Informamos que o item 21.5.2.7 possui uma lista taxativa de itens. Portanto as licitantes deverão comprovar a prestação de serviço de suporte a armazenamento e backup com o gerenciamento e administração de ambientes Network Attached Storage (NAS) e Storage Area Networks (SAN) e Direct Attached Storage (DAS).

PERGUNTA 3: No item “10.4”, ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 está informado que “ 10.4. A CONTRATADA deverá manter o suporte e as atualizações da atual ferramenta de ITSM da Valec ou caso opte por outra ferramenta, desde que atendidas as especificações desse ENCARTE, deverá se responsabilizar pela implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à Valec, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.” Entendemos que essa situação está fora de parâmetros aceitáveis de mercado para um processo de implantação de ferramentas de ITSM, no qual necessita prioritariamente de engajamento total de todos os

usuários do órgão, no caso da VALEC, para uma implantação bem sucedida, que considere todos os itens descritos (implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte incluindo atualização de versão, garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento) e outros implícitos como adaptação, treinamento, absorção de conhecimento e outras características inerentes a esse tipo de serviço. Entendemos que essa exigência visa desmotivar qualquer mudança da ferramenta atual, já que o prazo é claramente inexecutável, limitando assim a concorrência neste processo. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, qual a pesquisa foi realizada ou parâmetro de mercado utilizado para, nesse tempo exíguo, embasar esse processo de contratação e comprovar que é possível a implantar, migrar e realizar todas as atividades previstas para essa quantidade de processos, em uma organização com esse volume de pessoas e com tamanha distribuição geográfica?

RESPOSTA 3: Informamos que a implantação dos principais processos vigentes na ferramenta de ITSM da Valec foi realizada dentro do prazo de 30 (trinta) dias, assim como exigido no Termo de Referência. Os processos estão mapeados no atual sistema, bastando a migração nos mesmos moldes. Podendo no que se refere aos itens adaptação, treinamento, absorção de conhecimento e outras características inerentes a esse tipo de serviço serem finalizados durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) descrito no Termo de Referência:

"3.Período de Adaptação Operacional

3.1. O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 2 (dois) meses, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme a seguir:

3.1.1.No primeiro mês as glosas não serão aplicadas.

3.1.2.No segundo mês será aplicado 50% (cinquenta por cento) do valor das glosas. Por exemplo, se o valor calculado a ser glosado no segundo mês for de R\$10.000,00 (dez mil reais), será glosado apenas o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) do serviço.

3.2. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e seus anexos, e devendo atualizar o catálogo de serviços, conforme condições da CONTRATANTE.

3.3. Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais."

PERGUNTA 4: A tabela 2 do item 9 do TR indica uma previsão de 36 (18+18) visitas para as unidades de Guanambi e Brumado durante a vigência do contrato. Já o item 1.3 do Encarte IV indica uma estimativa de 4 visitas anuais por unidade, o que define um total de 24 visitas durante a vigência do contrato. Qual valor deve ser considerado?

RESPOSTA 4: Deve ser considerado o valor do item 9 do TR.

PERGUNTA 5: O item 1.2 do Encarte IV afirma: “O atendimento de nível 1, de forma remota, deve ocorrer em todas as unidades da Valec no Brasil, sendo o atendimento centralizado na sede da Valec em Brasília/DF.”. Entendemos que os técnicos N1 deverão ser dedicados à prestação dos serviços da Contratante e estar residentes na sede da mesma. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 5: Sim.

PERGUNTA 6: No item 1.3, que trata dos técnicos N2, podemos também entender que estes devem ser dedicados e residentes nas unidades indicadas? Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 6: Sim. Residentes nas unidades de Brasília e Jequié, podendo ter necessidade de deslocamento para Brumado e Guanambi, conforme transcrito:

"1.3. O atendimento de nível 2, de forma presencial, deve ocorrer na sede da Valec em Brasília/DF e na unidade da Valec em Jequié/BA, podendo haver a necessidade de deslocamento para as unidades da Valec em Guanambi/BA e Brumado/BA, que para efeito de estimativa deve se considerar a média de quatro deslocamentos no ano para cada localidade, ficando todas as despesas para este deslocamento por conta da CONTRATADA. Atualmente a VALEC conta com 673 usuários para esse atendimento."

PERGUNTA 7: O item 1.6 do Encarte V afirma: “1.6.A CONTRATADA poderá manter profissionais para atendimento remoto que sejam compartilhados entre outros contratos, desde que aderentes aos requisitos discriminados em cada ilha de sustentação, respeitando o quantitativo mínimo presencial solicitado.”. Não localizamos nos textos, com clareza, quais seriam os quantitativos mínimos citados neste item. Poderia por gentileza nos orientar?

RESPOSTA 7: Os quantitativos mínimos devem atender os requisitos de certificações e experiência de forma presencial. Caso a licitante entenda que necessita de mais profissionais para atender a ilha, os adicionais poderão ser compartilhados entre outros contratos para atender remotamente.

PERGUNTA 8: A CONTRANTE irá garantir todo o sistema de tecnologia necessário no serviço. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 8: Não. A ferramenta de ITSM deverá ser fornecida pela CONTRATADA, conforme Item 2.9 do Termo de Referência:

“2.9. A ferramenta de ITSM deverá ser fornecida pela CONTRATADA do GRUPO I, conforme condições do item 10 do ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1.”;

Caso a CONTRATADA entenda ser vantajosa, para a execução dos serviços, a utilização de outras ferramentas, poderá fazê-lo desde que autorizado pela CONTRATANTE conforme item 2.33 do Termo de Referência:

“..., a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas adicionais para a apresentação de informações gerenciais a CONTRATANTE...”

PERGUNTA 9: Os equipamentos necessários são responsabilidades da CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 9: A CONTRATANTE fornecerá o mobiliário, computadores e telefones, e à CONTRATADA caberá fornecer demais ferramentas e insumos necessários à plena execução dos serviços, conforme Item 2.27 do Termo de Referência:

“2.27. Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos, caberá à CONTRATANTE a disponibilização dos materiais nas dependências da Valec, como: mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores e telefones de mesa (fixos), bem como o espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA. Caberá a CONTRATADA fornecer qualquer ferramenta ou insumos adicionais necessários à plena execução dos serviços.”

PERGUNTA 10: Quais os principais equipamentos utilizados nos serviços?

RESPOSTA 10: Além dos equipamentos já fornecidos pela CONTRATANTE, conforme esclarecido no questionamento anterior, “Caberá a CONTRATADA fornecer qualquer ferramenta ou insumos adicionais necessários à plena execução dos serviços.” Por exemplo: Cable Tester, headset, soprador de ar, multímetro, voltímetro, alicates diversos, chaves de fenda, alicate crimpador e demais insumos que possam ser necessários para o devido atendimento do serviço.

PERGUNTA 11: Os “Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3º nível” contido no grupo 2 serão executados pelos profissionais alocados nas Ilhas do grupo 2 ou outros profissionais, além dos descritos no dimensionamento atual?

RESPOSTA 11: Não. As atividades projetizadas destinam-se a apoiar a contratante na implementação de novas demandas que envolvam a necessidade de utilização de recursos externos, ou seja, que comprovadamente extrapolem a capacidade operacional da contratada, conforme detalhado nos itens 1.1 e 1.2 do ENCARTE VI:

1.1. Esses serviços destinam-se a apoiar a CONTRATANTE na implementação de novas soluções, novas tecnologias, novos serviços ou novas demandas, que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos. São aqueles empreendidos tempestivamente, projetizados, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos.

1.2. Tendo em vista que a grande maioria dos projetos deverão ser tratados pelos recursos já previstos nos outros serviços, estes serviços deverão ser demandados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, apenas em casos excepcionais, quando

o esforço de um determinado projeto, comprovadamente, extrapolar a capacidade operacional da CONTRATADA, seja pelo curto espaço de tempo para a entrega, seja pela necessidade de competências especializadas não prevista nos outros serviços."

No entanto, os profissionais alocados nas ilhas poderão prestar apoio aos recursos externos da contratada na execução dessas demandas projetizadas.

Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço, conforme descrito no item 1.16 do ENCARTE VI:

"1.16. Mesmo que o projeto envolva recursos externos à operação, é muito provável que exista a necessidade do envolvimento de profissionais e recursos das operações diárias de TIC, tendo em vista a necessidade do conhecimento do ambiente, o provisionamento de recursos tecnológicos da operação, a realização de mudanças e liberações no ambiente, mantidos pela CONTRATADA, bem como, apoio operacional ao profissional externo alocado. Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço."

PERGUNTA 12: No item 21.5.2.6 do anexo I do Termo de Referência é solicitado "21.5.2.6. Serviço de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN, MAN, WAN, WLAN." Entendemos que como os termos LAN, MAN, WAN, WLAN estão separados por vírgula para comprovação do item 21.5.2.6 basta ter comprovação de experiência em apenas duas das tecnologias LAN, MAN, WAN, WLAN. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 12: Informamos que o item 21.5.2.6 possui uma lista taxativa de itens. Portanto as licitantes deverão comprovar a prestação de serviço de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN e MAN e WAN e WLAN.

OBS: Os questionamentos foram subsidiados pela Gerência de Infraestrutura, Tecnologia, Comunicação e Sistemas – GETIC, vinculada à Superintendência de Administração – SUADM, exceto do de número 1, respondido diretamente pela GELIC.

Brasília, 31 de outubro de 2019.

Maria Cecília Mattesco Gomes da Silva
Pregoeira Oficial