

FOLHA DE INFORMAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 058/2018

Senhor Licitante,

O Núcleo de Licitação, apresenta o esclarecimento relativo à licitação em epígrafe com a transcrição da resposta da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir:

**PERGUNTAS E RESPOSTAS:**

**EMPRESA 01**

**Pergunta 1:** “Conforme indica o item, entendemos que a comprovação técnica deverá ser emitida para um prestador, neste caso a licitante e não emissor do atestado, certificada em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer.”

**Resposta 1:** A pergunta está confusa e obscura. O entendimento correto é que, conforme estabelece o Edital e seus anexos, “Deverá(ão) ser apresentado(s) atestado(s), em nome da empresa, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando prestação de serviços especializados de suporte/sustentação em sistemas de informação, com fornecimento de sistema de gestão de chamados processando em plataforma web, compreendendo treinamento e atendimento de usuários na operação de sistema de informação, processando sobre sistema operacional Microsoft Windows e banco de dados relacional, com volume mínimo de 10.000 (dez mil) horas de esforço, para no mínimo 2.000 (dois mil) usuários de sistemas”.

**Pergunta 2:** “Entendemos que ao apresentar um atestado de capacidade técnica comprovando a prestação de serviço em monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI, este é a certificação da licitante nos serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI, atendendo planejamento à exigência descrita no item 9.2.3.1. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer.”

**Resposta 2:** A licitante deverá ter certificação compatível com o serviço objeto da contratação, qual seja, “monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI”, baseada em estrutura normativa amplamente aceita (MPS.SV – Softex nível C (mínimo) ou ISO 20.000) e emitida por Organismo Certificador de reconhecida credibilidade, dentre os quais podem ser citados Bureau Veritas, Fundação Vanzolini e BRTÜV.

**EMPRESA 02**

**Pergunta 1:** “É correto nosso entendimento que, para a prestação do serviço de Suporte especializado a sistemas de informação – atendimento remoto, será possível a conexão do tipo VPN Site-to-Site over Internet, fechando a conexão entre o site da PROPONENTE e o CONTRATANTE para a realização do atendimento por software de controle remoto às estações, quando for o caso, além de ser utilizado esse canal de comunicação para o recebimento/realização das ligações telefônicas?”

**Resposta 1:** Sim, será possível a conexão tipo VPN site-to-site over internet. Entretanto, apenas o uso de software de controle remoto às estações será possível através da conexão retromencionada, excluindo-se, então, a possibilidade do recebimento/realização de ligações telefônicas.

**Pergunta 2:** “É correto nosso entendimento que, para a prestação do serviço de Suporte especializado a sistemas de informação – atendimento remoto, haverá o recebimento de ligações telefônicas oriundas dos usuários dos sistemas e a CONTRATANTE possui central telefônica com capacidade de realizar o entroncamento via protocolo SIP com a central telefônica da PROPONENTE, utilizando os CODECS padrões de mercado uLaw/aLaw/GSM?”

**Resposta 2:** Não, este serviço não está disponível na nossa central telefônica.

**Pergunta 3:** “É correto nosso entendimento que o item 19.1. Serviços de Suporte Especializado de Sistemas, para averiguação da experiência mínima de 2 (dois) anos na área jurídica será necessária a comprovação não será necessária a formação completa em Direito ou Advogados?”

**Resposta 3:** A pergunta se mostrou confusa. O Edital e seus anexos esclarecem devidamente sobre o assunto.

**Pergunta 4:** “É Correto nosso entendimento que, de acordo com o item 19.2. Serviços de Implantação de Sistemas e Operação Assistida, é exigido formação mínima em ensino médio, com preferência para formação em informática e experiência comprovada em sistemas de apoio à área jurídica poderá ser feita mediante a certificados emitidos pela empresa, seja por meio de EAD ou Aulas on-line?”

**Resposta 4:** Não serão aceitos atestados emitidos pela empresa licitante. A “experiência de 2 (dois) anos em treinamento de microinformática e acompanhamento de usuários” e “experiência comprovada em sistemas de apoio à área jurídica” deverão ser comprovadas mediante efetivo exercício profissional, não sendo aceitos certificados de EAD ou aulas on-line.

**Pergunta 5:** “É correto nosso entendimento que, de acordo com o item 12.2. Locais de Execução dos Serviços de Suporte ao Usuário, é exigido a criação de seis postos avançados de atendimento, sendo ratificado no item 15 a forma de pagamento informa que o pagamento será mediante o cálculo em função da quantidade de USTs efetivadas no período, e que neste caso terá uma garantia mínima de USTs mensais para manter os colaboradores alocados nas localidades indicadas?”

**Resposta 5:** Não haverá qualquer garantia mínima de USTs mensais para manter colaboradores alocados nos postos avançados de atendimento, ficando este encargo sob responsabilidade da Contratada.

**Pergunta 6:** “É correto nosso entendimento que, ao exigir na qualificação técnica da empresa o texto “(...) para prestador certificado em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI (...)” induz a obrigação da empresa prestadora ter certificação compatível com o serviço a ser prestado tais como HDI, PROBARE, estrutura totalmente compatível com a NR 17 do TEM?”

**Resposta 6:** A prestadora deverá ter certificação compatível com o serviço objeto da contratação, qual seja, “monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI”, baseada em estrutura normativa amplamente aceita (MPS. SV – Softex nível C (mínimo) ou ISO 20000) e emitida por Organismo Certificador de reconhecida credibilidade, dentre os quais podem ser citados Bureau Veritas, Fundação Vanzolini e BRTÜV.

#### EMPRESA 03

**Pergunta 1:** “Entendemos que a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com os serviços objeto desta licitação, será realizado com a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por empresa do direito público ou privado, de serviços que tenham sido prestados ou estejam sendo prestados, que contemple pelo menos 10.000 (dez mil) horas de esforço, para no mínimo 2.000 (dois mil) usuários, de serviços de suporte/sustentação em sistemas de informação, com fornecimento de sistema de gestão de chamados processando em plataforma web, compreendendo treinamento e

atendimento de usuários na operação de sistema de informação, processando sobre sistema operacional Microsoft Windows e banco de dados relacional. Nosso entendimento está correto?"

**Resposta 1:** Só será aceito atestado referente a serviços em andamento se já houver transcorrido, no mínimo, 40% do prazo do contrato que originou o atestado.

**Pergunta 2:** "Ainda em relação ao item 9.2.3.1. do edital, como e em qual etapa do certame deverá ser comprovado o atendimento à exigência de "prestador certificado em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI"?"

**Resposta 2:** A comprovação do atendimento à exigência de "prestador certificado em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI" deverá ser feita no momento da assinatura do contrato. Quanto à forma de comprovação, a licitante deverá apresentar certificação compatível com o serviço objeto da contratação, qual seja, "monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI", baseada em estrutura normativa amplamente aceita (MPS. SV – Softex nível C (mínimo) ou ISO 20000) e emitida por Organismo Certificador de reconhecida credibilidade, dentre os quais podem ser citados Softex, Bureau Veritas, Fundação Vanzolini e BRTÜV.

#### EMPRESA 04

**Pergunta 1:** "No Item 7.2 Qualificação Técnica, a exigência de atestado de capacidade técnica o texto é descrito da seguinte forma:

*Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com os serviços objeto desta licitação, através da apresentação de atestado(s), em nome da empresa, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, incluindo, no mínimo, os seguintes serviços:*

- *Serviços especializados de suporte/sustentação em sistemas de informação, com fornecimento de sistema de gestão de chamados processando em plataforma web, compreendendo treinamento e atendimento de usuários na operação de sistema de informação, processando sobre sistema operacional Microsoft Windows e banco de dados relacional, com volume mínimo de 10.000 (dez mil) horas de esforço, para no mínimo 2.000 (dois mil) usuários de sistemas, para prestador certificado em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI.*

Entendemos que o atestado de capacidade técnica para comprovação de experiência anterior será fornecido por cliente da licitante, onde o serviço já foi/é prestado. Gostaríamos de esclarecimento referente à parte grifada acima (para prestador certificado em serviços de monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI). O que seria prestador certificado em serviços?"

**Resposta 1:** O atestado de capacidade técnica para comprovação de experiência anterior deverá ser fornecido por cliente da licitante, relativo a serviço que já foi ou é prestado. Adicionalmente, a licitante deverá comprovar certificação compatível com o serviço objeto da contratação, qual seja, "monitoramento, administração e operação de infraestrutura de TI", baseada em estrutura normativa amplamente aceita (MPS.SV – Softex nível C (mínimo) ou ISO 20000) e emitida por Organismo Certificador de reconhecida credibilidade, dentre os quais podem ser citados Bureau Veritas, Fundação Vanzolini e BRTÜV.

**Pergunta 2:** Entendemos que será aceito o somatório de atestados para comprovação do Item 7.2. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta 2:** Sim.

**Pergunta 3:** De quem é a responsabilidade pelo fornecimento da central de serviços e da ferramenta de gestão de serviços? Da Contratante ou da Contratada? Existe a necessidade de fornecimento de número 0800?

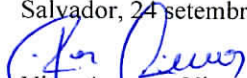
**Resposta 4:** A ferramenta de gestão de serviços será da Contratante (CA SDM – Service Desk Manager), conforme estabelecido no item 13.5.2.1 Gestão de Incidentes e 21.1 Ambiente Tecnológico. Quanto à central de serviços, deverá ser da Contratada, conforme estabelecido no item 13.5.2.1 Gestão de Incidentes: “O atendimento remoto deverá ser prestado, prioritariamente, via telefone, e-mail ou site web da CONTRATADA, com uso, quando necessário, de ferramenta de acesso remoto à estação de trabalho do usuário.” Em relação ao fornecimento de número 0800, consta nesse mesmo item que “Todos os custos de atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA”.

#### EMPRESA 05

**Pergunta 1:** O item 19.2 que trata da formação técnica dos Serviços de Implantação de Sistemas e Operação Assistida, pede como formação mínima nível médio, preferencialmente em curso técnico de informática. Nosso entendimento é que, por sua natureza e especificações contidas em Edital, parte deste tipo de serviço deve ser realizado, assim como no Serviços de Suporte Especializado de Sistemas, por profissionais com nível superior. Nosso entendimento está correto?

**Resposta 1:** Para serviços de implantação de sistemas e operação assistida, a exigência é de formação mínima em nível médio, conforme consta no edital e seus anexos, sendo que os profissionais deverão ter conhecimento em Direito, Administração Jurídica e Administração Pública, entre outras exigências, assim como experiência comprovada em sistemas de apoio à área jurídica. Utilizar profissionais com nível superior é uma opção e não uma exigência, podendo os licitantes optarem pelos profissionais que melhor lhes permitam alcançar os objetivos da contratação, obedecendo sempre às exigências mínimas do edital e seus anexos.

Salvador, 24 setembro de 2018.

  
Vitor Augusto Viena  
Pregoeiro

  
Victor Martins Rocha Lima  
Chefe de Núcleo de Licitação