

## COMISSÃO DE PREGÃO

OFÍCIO DPRJ/DCLC/CL 007/2023

27 DE FEVEREIRO DE 2023

Ref.: Licitação por PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ N° 008/23, tendo como objeto a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, PELO PERÍODO DE 30 MESES, RENOVÁVEIS POR IGUAL PERÍODO**, processo E-20/001.006873/2022.

Prezados Senhores,

Em atendimento ao pedido de esclarecimento autuado nos autos do processo em epígrafe, recebido na secretaria do órgão julgador de licitações, passa-se à transcrição acompanhada da respectiva resposta:

1. – O ANEXO V exige a apresentação de Declaração de Atendimento ao disposto na Lei 7.258/2016, que por sua vez estabelece regime de cotas para pessoas com deficiência para as empresas que firmarem contrato com o Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências. Como tal situação dependerá do êxito da licitante no processo licitatório com posterior assinatura contratual, entendemos que tal declaração não será exigida como requisito de habilitação, só sendo exigida após assinatura do contrato. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Não está correto. O anexo citado deverá ser entregue com a documentação de habilitação, em conjunto com as demais Declarações constantes no Edital.**

2. – Quem é o atual fornecedor dos serviços objeto desta contratação? Qual o número do contrato? Qual a vigência final? Qual o número da licitação que originou esta contratação? Qual o valor praticado pela empresa?

**Resposta: Atualmente contamos com recursos próprios da DPRJ, não há empresa contratada para prestação de serviço conforme o escopo definido no TR e em seus anexos.**

3. – No período de estabilização (90 dias primeiros dias), a CONTRATADA ficará isenta de aplicação de glosas?

**Resposta: O entendimento não está correto. Durante os primeiros 90 (noventa) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre**

**que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento conforme item 8.7 do Termo de Referência.**

**“8.7. Durante os primeiros 90 (noventa) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento.”**

**4. – O TR informa que a CONTRATADA deverá indicar 1 Gestor Técnico e 1 Preposto. Questionamos se o Gestor Técnico pode acumular as atividades do Preposto, sendo 1 único profissional para desempenhar ambas as atividades?**

**Resposta: Não há impedimento para o desempenho de ambas as atividades pelo mesmo profissional. Ressaltamos, entretanto, que são funções distintas com deveres e responsabilidades distintas que devem ser cumpridas conforme termo de referência.**

**5. – Ainda com relação ao Gestor Técnico e Preposto, questionamos se a CONTRATADA tem autonomia para contratar profissional com vínculo diferente de CLT?**

**Resposta: Informamos que Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.**

**6. – Qual a ferramenta de ITSM utilizada pela Defensoria Pública atualmente? O custo dessa ferramenta (licenças) é de responsabilidade da DEFENSORIA ou da CONTRATADA?**

**Resposta: Hoje utilizamos o GLPI. Considerando que é de responsabilidade da CONTRATADA qualquer tipo de alteração ou atualização do software, entendemos que há custos envolvidos nesse processo, no mínimo, do esforço profissional envolvido na atualização ou configuração, então não há como se falar em não existir “ônus” para a CONTRATADA.**

**7. – O catálogo apresentado no Anexo B, a volumetria informada representa o número de vezes (chamados) realizados mensalmente?**

**Resposta: O entendimento não está correto, o anexo contém a estimativa de chamados mensais.**

**“11.2. Assim, para subsidiar o esforço a ser desempenhado pela CONTRATADA no início da prestação de serviços, o "Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria" traz o Catálogo de Serviços de TIC atualmente implantado na CONTRATANTE, contendo os serviços prestados atualmente pelas áreas de TIC da DPRJ, o tempo máximo previsto para o atendimento (SLA) das demandas classificadas para aquele tipo de serviço, bem como a volumetria mensal estimada para cada tipo de chamado.”**

8. – Favor informar o histórico de chamados por categoria aferidos nos últimos 12 meses.

**Resposta: A LICITANTE deverá levar em conta a média mensal demonstrada no anexo B.**

9. – O anexo G traz um quantitativo de 58 profissionais. Este seria o quantitativo mínimo de profissionais a ser alocado no contrato ou a CONTRATADA tem autonomia para dimensionar sua equipe conforme sua produtividade?

**Resposta: O dimensionamento de perfis durante a execução contratual deverá respeitar os seguintes itens do edital:**

*4.23 Visando garantir maior previsibilidade durante o período de estabilização dos serviços (90 primeiros dias do contrato), o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" define uma quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato, divididos por cada categoria de serviços.*

*4.24 Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.*

*4.25 Cumprido o prazo acima, caso a CONTRATADA entenda que sua equipe deva possuir quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, este deverá encaminhar, juntamente à sua proposta de redução de colaboradores, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas experimentadas até o momento da execução contratual.*

*4.26 Durante o decorrer do contrato, em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Contratados, pelo período de 03 (três) meses consecutivos após a fase de transição dos serviços, a CONTRATADA deverá readequar o seu efetivo de colaboradores ao originalmente estabelecido até o atingimento das metas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.*

Assim, conforme descrito acima, a composição prevista no anexo "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" deverá ser atendida nos primeiros 90 dias. Após este período, a CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar sua equipe para atendimento, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

É válido ressaltar que tais características dizem respeito ao modelo de execução contratual, ou seja, que devem ser respeitadas após o início da prestação regular do contrato, e não quanto a fase de habilitação do certame. Desta forma que não há o que se falar em "desclassificação" em caso de desrespeito das regras estabelecidas, mas sim em glosas e sanções contratuais, que podem levar à interrupção contratual.

Ainda, informamos que Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

10. – Com quantos profissionais o atual fornecedor atua junto a DPRJ?

**Resposta: Atualmente contamos com recursos da DPRJ, não há empresa contratada para prestação de serviço conforme o escopo definido no TR e em seus anexos.**

**11.** – O Edital ainda fala em formato de trabalho híbrido (presencial e remoto). Destes 58 profissionais, quantos profissionais estima-se que atuarão presencialmente nas instalações da DPRJ?

**Resposta:** É de inteira responsabilidade da contratada dimensionar sua equipe e avaliar o atendimento presencial ou remoto de acordo com a volumetria de forma a cumprir o SLA definido no termo de referência. Entretanto, visando o atendimento do SLA e a qualidade na prestação do serviço, recomendamos que o atendimento aos usuários classificados como VIPs sejam feitos presencialmente conforme relação constante no anexo I item 1.4.

Ainda, Conforme item 9 do termo de referência, em comum acordo, visando a melhor prestação do serviço, a CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota.

**12.** – A DPRJ tem disponibilidade de infraestrutura (espaço físico, mesas, cadeiras, equipamentos) para quantos profissionais atuarem presencialmente?

**Resposta:** É de inteira responsabilidade da contratada dimensionar sua equipe e avaliar o atendimento presencial ou remoto de acordo com a volumetria de forma a cumprir o SLA definido no termo de referência. Se decidido pela atuação presencial em comum acordo, a Defensoria irá provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores e rede de dados.

**13.** – Qual o orçamento estimado para a execução dos serviços?

**Resposta:** Não fazemos a divulgação do preço estimado da licitação, conforme prerrogativa constante do parágrafo primeiro do Art. 4º da Resolução SEPLAG nº 429 de 11 de janeiro de 2011.

**14.** – Há uma estimativa de salários a serem utilizados?

**Resposta:** A tabela de valores reportada neste edital é referencial, utilizada para auxiliar na formação de preço da contratação e usa como base o disposto no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC. Porém cabe ressaltar que A CONTRATADA possui total gestão sobre a equipe podendo realizar alterações salariais dos profissionais envolvidos na prestação de serviço.

**15.** – Os 58 profissionais precisam, necessariamente, ter vínculo CLT com a CONTRATADA ou a CONTRATADA tem autonomia para gerir suas contratações de outras formas?

**Resposta:** Informamos que Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista, tendo autonomia para gerir suas contratações.

**16.** – Há necessidade de disponibilização de uniformes?

**Resposta:** Não há necessidade de uniformes, faz-se necessário somente o uso de crachá para devida identificação, conforme item:

**“17.1.14 Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão acessar o ambiente da CONTRATANTE portando crachá de identificação.”**

**17. – Há necessidade de incluir no custo algum custo com licenças? Quais? Quantas?**

**Resposta:** O item 9 do Termo de Referência indica que, nos casos de prestação do serviço de forma presencial, a CONTRATANTE cederá recursos básicos de infraestrutura, como mesa, cadeiras, computadores e rede de dados, sendo a disponibilização dos demais softwares e materiais necessários à execução do serviço de responsabilidade da CONTRATADA, conforme transcrito a seguir:

***“9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA”***

Já nos casos de prestação do serviço de forma remota, toda infraestrutura necessária deverá ser providenciada pela CONTRATADA.

A CONTRATANTE será responsável apenas pelo licenciamento necessário para a execução de sua atividade fim, como licenças de serviços rede, sistema operacional, suíte de escritório e demais licenças voltadas para o usuário final de TIC.

**18. – Quando os serviços ocorrerem de forma presencial, a DPRJ concederá equipamentos (computador e outras ferramentas necessárias aos serviços)?**

**Resposta:** *Conforme o item:*

***“9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA”***

**19. – Quais as ferramentas utilizadas para o monitoramento da infraestrutura? Este custo é da DPRJ?**

**Resposta:** A CONTRATANTE será responsável apenas pelo licenciamento necessário para a execução de sua atividade fim, como licenças de serviços rede, sistema operacional, suíte de escritório e demais licenças voltadas para o usuário final de TIC. Demais licenciamentos que a contratada entenda ser necessário para sua atuação como uso de uma ferramenta específica para banco de dados, deverão ser previstos na proposta da CONTRATADA.

**20.** – Quais as ferramentas de apoio para a administração de banco de dados? Este custo é da DPRJ?

**Resposta:** A CONTRATANTE será responsável apenas pelo licenciamento necessário para a execução de sua atividade fim, como licenças de serviços rede, sistema operacional, suíte de escritório e demais licenças voltadas para o usuário final de TIC. Demais licenciamentos que a contratada entenda ser necessário para sua atuação como uso de uma ferramenta específica para banco de dados, deverão ser previstos na proposta da CONTRATADA.

**21.** – A composição dos preços se resume a apresentação da proposta de preços (modelo apresentado no Anexo II) ou se faz necessária a apresentação de uma planilha específica? Se houver necessidade de planilha específica, qual seria? Onde podemos obter o modelo?

**Resposta:** A planilha utilizada deverá ser a do Anexo II, que deverá ser enviado em conjunto com a documentação de habilitação, caso o licitante seja o vencedor do certame.

**22.** – No ato do cadastramento da proposta, deve-se incluir um PDF com a proposta assinada?

**Resposta:** Qualquer documento que possibilite a identificação do licitante que seja inserido no portal antes da sessão, acarretará na desclassificação da proposta, conforme item 9 do Edital.

**23.** – Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados exclusivamente pelos Correios ou será aceito o envio destes documentos pelo e-mail ou pela plataforma?

**Resposta:** Os documentos deverão ser entregues de forma física, dentro do prazo estabelecido no item 12 do Edital.

**24.** – Por gentileza poderia informar se existem contrato vigência referente ao objeto ofertado? Se sim, qual o valor contratual?

**Resposta:** Atualmente contamos com recursos da DPRJ, não há empresa contratada para prestação de serviço conforme o escopo definido no TR e em seus anexos.

**25.** – Conforme item 5.1 do Termo de Referência transcrito abaixo: “5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL 5.1. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico e 1 (um) preposto, que, somados aos representantes indicados pela CONTRATANTE, formarão o Conselho Gestor do Contrato. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá ser comunicada, em um prazo não superior a 48 horas.” É correto afirmar que o Gestor Técnico e o Preposto poderá ser compartilhado com outros contratos, não sendo exclusivo para a Defensoria Pública. O nosso entendimento está correto?

**Resposta:** Não há impedimento para o desempenho de ambas as atividades pelo mesmo profissional. Ressaltamos, entretanto, que são funções distintas com deveres e responsabilidades distintas que devem ser cumpridas conforme termo de referência.

**26.** – É correto afirmar que os profissionais de N1 que atuarem nas dependências da contratada poderão ser compartilhados?

**Resposta:** Se CONTRATADA e CONTRATANTE entenderem que há necessidade de atuação dos profissionais nas dependências da CONTRATANTE, feito em comum acordo, esta se dará pela necessidade de serviço, pelo volume dos chamados e cumprimento do SLA, não sendo possível portanto o compartilhamento destes profissionais.

**27.** – Qual a atual ferramenta de acesso remoto utilizada pela contratante?

**Resposta:** Ultraviewer e Anydesk

**28.** – Qual a atual ferramenta de ITSM instalada na contratante? Quais os processos hoje implementados na contratante?

**Resposta:** A ferramenta hoje é o GLPI que atende aos processos solicitados no edital

**29.** – É correto afirmar que a ferramenta de ITSM será de responsabilidade da contratante?

**Resposta:** Hoje utilizamos o GLPI. Considerando que é de responsabilidade da CONTRATADA qualquer tipo de alteração ou atualização do software.

**30.** – Qual o volume de chamados recebidos pelo canal de 0800?

**Resposta:** Não possuímos canal 0800 para esse serviço.

**31.** – Poderia informar TMA para a ligação 0800?

**Resposta:** Não possuímos essa medição.

**32.** – Qual o volume de chamados recebidos pelo canal de ITSM?

**Resposta:** Em média 3.000 chamados / mês

**33.** – É correto afirmar que os profissionais de Nível 2 atuarão remotamente das dependências da contratante? Se sim, todos os requisitos como (PA's, computadores, telefones, maletas de ferramentas etc.) serão de responsabilidade da contratante, está correto nosso entendimento?

**Resposta:** O item 9 do Termo de Referência indica que, em comum acordo, visando a melhor prestação do serviço, a CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota. Nos casos de prestação do serviço de forma presencial, a CONTRATANTE cederá recursos básicos de infraestrutura, como mesa, cadeiras, computadores e rede de dados, sendo a disponibilização dos demais softwares e materiais necessários à execução do serviço de responsabilidade da CONTRATADA, conforme transcrito a seguir:

*“9.5 Caberá, portanto, à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, decidir ao longo da execução contratual quais serviços podem ser executados remotamente e quais serviços necessitam da atuação presencial, visando sempre a qualidade do serviço e o atendimento dos Níveis de Serviço contratados.*

*9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA.”*

Já nos casos de prestação do serviço de forma remota, toda infraestrutura necessária deverá ser providenciada pela CONTRATADA.

**34. – Qual a atual ferramenta de Gestão de ativos utilizada pela contratada?**

**Resposta:** Não há uma ferramenta de gestão de ativos em utilização. Informamos que iniciamos o processo de contratação de uma ferramenta de gestão de ativos.

**35. – Conforme o item 9.1.2. do edital transcrito abaixo: “9.1.2 O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa, conforme Anexo II, somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.” É correto afirmar que a licitante vencedora deverá apresentar o modelo de planilha Anexo II ANEXO II PROPOSTA DETALHE somente depois da etapa de lances. O nosso entendimento está correto?**

**Resposta:** Está correto. O formulário deverá ser enviado em conjunto com a documentação de habilitação, caso o licitante seja o vencedor do certame.

**36. – É correto afirmar a licitante que não apresentar a quantidade mínima de profissionais estabelecido no edital terá a sua proposta desclassificada. O nosso entendimento está correto?**

**Resposta:** O dimensionamento de perfis durante a execução contratual deverá respeitar os seguintes itens do edital:

*“4.23 Visando garantir maior previsibilidade durante o período de estabilização dos serviços (90 primeiros dias do contrato), o “G - Perfil e Quantitativo de Profissionais” define uma quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato, divididos por cada categoria de serviços.*

*4.24 Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.*

**4.25 Cumprido o prazo acima, caso a CONTRATADA entenda que sua equipe deva possuir quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, este deverá encaminhar, juntamente à sua proposta de redução de colaboradores, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas experimentadas até o momento da execução contratual.**

**4.26 Durante o decorrer do contrato, em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Contratados, pelo período de 03 (três) meses consecutivos após a fase de transição dos serviços, a CONTRATADA deverá readequar o seu efetivo de colaboradores ao originalmente estabelecido até o atingimento das metas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE."**

Assim, conforme descrito acima, a composição prevista no anexo "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" deverá ser atendida nos primeiros 90 dias. Após este período, a CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar sua equipe para atendimento, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

É válido ressaltar que tais características dizem respeito ao modelo de execução contratual, ou seja, que devem ser respeitadas após o início da prestação regular do contrato, e não quanto a fase de habilitação do certame. Desta forma que não há o que se falar em "desclassificação" em caso de desrespeito das regras estabelecidas, mas sim em glosas e sanções contratuais, que podem levar à interrupção contratual.

**37. – É correto afirmar que os custos relacionados referentes aos softwares, ferramenta remota, link de dados, VPN para todos os profissionais será de responsabilidade da contratante o nosso entendimento está correto?**

**Resposta: O entendimento não está correto. Nos casos de prestação do serviço de forma remota, toda infraestrutura necessária deverá ser providenciada pela CONTRATADA. Nos casos de prestação do serviço de forma presencial, a CONTRATANTE cederá recursos básicos de infraestrutura, como mesa, cadeiras, computadores e rede de dados, sendo a disponibilização dos demais softwares e materiais necessários à execução do serviço de responsabilidade da CONTRATADA**

**A CONTRATANTE será responsável apenas pelo licenciamento necessário para a execução de sua atividade fim, como licenças de serviços rede, sistema operacional, suíte de escritório e demais licenças voltadas para o usuário final de TIC.**

**38. – Entendemos que a equipe mínima indicada conforme ANEXO G - PERFIL E QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS deverá suportar os projetos descritos no ANEXO H - PROJETOS DE TIC PREVISTOS. O nosso entendimento está correto?**

**Resposta: Os projetos são distintos e são apresentados os recursos mínimos estimados para o objeto em questão, contemplando o desempenho das funções, compreendendo a categoria de serviço, o perfil de profissional e o número de recursos correspondentes a cada perfil, porem cabe ainda ressaltar que o dimensionamento de perfis durante a execução contratual deverá respeitar os seguintes itens do edital:**

**"4.23 Visando garantir maior previsibilidade durante o período de estabilização dos serviços (90 primeiros dias do contrato), o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" define uma**

*quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato, divididos por cada categoria de serviços.*

*4.24 Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.*

*4.25 Cumprido o prazo acima, caso a CONTRATADA entenda que sua equipe deva possuir quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, este deverá encaminhar, juntamente à sua proposta de redução de colaboradores, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas experimentadas até o momento da execução contratual.*

*4.26 Durante o decorrer do contrato, em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Contratados, pelo período de 03 (três) meses consecutivos após a fase de transição dos serviços, a CONTRATADA deverá readequar o seu efetivo de colaboradores ao originalmente estabelecido até o atingimento das metas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE."*

Assim, conforme descrito acima, a composição prevista no anexo "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" deverá ser atendida nos primeiros 90 dias. Após este período, a CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar sua equipe para atendimento, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

É válido ressaltar que tais características dizem respeito ao modelo de execução contratual, ou seja, que devem ser respeitadas após o início da prestação regular do contrato, e não quanto a fase de habilitação do certame. Desta forma que não há o que se falar em "desclassificação" em caso de desrespeito das regras estabelecidas, mas sim em glosas e sanções contratuais, que podem levar à interrupção contratual.

**39.** – É correto afirmar que o ambiente da contratada para alocação dos profissionais poderá ser em qualquer estado do Brasil. O nosso entendimento está correto? Caso positivo, a contratada poderá trocar a qualquer momento o regime de trabalho, visto que isso é uma prerrogativa entre a contratada e a contratante. O nosso entendimento está correto?

**Resposta:** A gestão dos profissionais e sua alocação é de inteira responsabilidade da CONTRATADA devendo esta atender a CONTRATANTE conforme o termo de referência, respeitando o nível mínimo de serviço contratado.

Informamos que Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

**40.** – É correto afirmar que a responsabilidade de deslocamento do N2 (Fild) será responsabilidade da contratante. O nosso entendimento está correto?

**Resposta:** O entendimento não está correto, conforme citado no item 17.1.15. a CONTRATADA deverá responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas incluindo o deslocamento de toda sua equipe.

**“17.1.15 Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.”**

**Adicionalmente, o parágrafo terceiro da cláusula décima quinta da minuta contratual, destaca que o preço ajustado já inclui todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.**

**41.** – Com relação ao Anexo II, presente na página 13 do referido edital, onde são apresentados as linhas de serviços em planilha e formato com local onde serão apresentados os preços. Especificamente com relação ao item 09 da tabela: "SERVICO DE LINK DE COMUNICACAO, DESCRIÇÃO: CONECTIVIDADE E COMUNICACAO, ORIGEM: SERVICO ESPECIALIZADO - ID:177656 - Código do Item:0461.001.0015", não foi encontrado e compreendido, em outra parte do documento, qual o serviço será entregue nessa linha da precificação?

**Resposta: O tema também é tratado no item 6. CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO, do ANEXO A - DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS DE SERVIÇO.**

**42.** – Para os serviços de 1º e 2º nível, qual o volume mensal de chamados?

**Resposta: O anexo I contém a estimativa de chamados mensais.**

**“11.2. Assim, para subsidiar o esforço a ser desempenhado pela CONTRATADA no início da prestação de serviços, o "Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria" traz o Catálogo de Serviços de TIC atualmente implantado na CONTRATANTE, contendo os serviços prestados atualmente pelas áreas de TIC da DPRJ, o tempo máximo previsto para o atendimento (SLA) das demandas classificadas para aquele tipo de serviço, bem como a volumetria mensal estimada para cada tipo de chamado.”**

**43.** – Qual o volume mês de chamados solucionados no 1º nível e 2º nível?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

**44.** – Qual o volume mês de chamados solucionados no 2º nível por localidade?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

**45.** – Qual o volume mês de chamados para o grupo gestão de fornecedores?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

**46.** – Entendemos que a interligação entre CONTRATANTE e CONTRATADA será realizada através de VPN utilizando o link de internet da CONTRATANTE e CONTRATADA. Está correto

nosso entendimento?

**Resposta: Sim, o entendimento está correto, o acesso aos recursos da CONTRATADA será por meio de VPN ao ambiente da CONTRATANTE.**

**47. – Qual o volume mês de chamados para o 3º nível por serviço?**

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

**48. – Qual a quantidades de ativos a serem monitorados?**

**Resposta: Os ativos estão descritos nos ANEXOS C, D, e E.**

**49. – Qual a quantidade de incidentes no monitoramento?**

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

**50. – Qual a quantidade de pessoas atual no N1, N2, N3 e Monitoramento?**

**Resposta: N1: 5 pessoas / N2: 25 pessoas / N3: 7 pessoas. Ressaltamos que o dimensionamento da equipe é de responsabilidade da CONTRATADA que deve levar em consideração a volumetria apresentada e o nível de serviço exigido.**

**51. – O item 13.4 do edital trata da Qualificação Técnica das licitantes, sendo solicitado no subitem 13.4.5, XI, experiência em "Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM)". É de conhecimento que atualmente existem no mercado diversas ferramentas com características e funcionalidades semelhantes as listadas e que os processos de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação são similares.**

**Desta forma, entendemos que a licitante que apresentar atestado comprovando experiência prévia em System Center Operation Manager (SCOM) ou Zabbix, bem como em System Center Configuration Manager (SCCM) ou Ansible+WSUS+GPO comprovará a exigência contida no subitem 13.4.5, XI do item 13.4 do edital. Está correto nosso entendimento ?**

**Resposta: A CONTRATADA deverá apresentar os comprovantes conforme exigido no termo de referência.**

**52. – Entendemos que a Central telefônica, 0800 e custos com ligações, é de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?**

**Resposta: A responsabilidade com os ativos e recursos de Telefonia é de responsabilidade da Contratante.**

**53. – Qual a quantidade ligações recebidas e originadas?**

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

54. – Qual o TMA e TME atual?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

55. – Qual a quantidade de Triggers, Host e Templates?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

56. – Qual a versão do atual Zabbix?

**Resposta: Atualmente em produção estamos na versão Zabbix versão 5.0**

57. – Atualmente o Zabbix trabalha em conjunto com o Grafana?

**Resposta: Sim, possuímos integração entre as ferramentas de monitoramento Zabbix e Grafana.**

58. – O Zabbix possui instância de homologação e desenvolvimento?

**Resposta: Sim, possuí.**

59. – O acionamento das equipes de sobreaviso em caso de incidentes é realizado através de mensagem autônoma, com origem do Zabbix ou através de processo manual com a intervenção humana?

**Resposta: Através de processo manual com a intervenção humana. A CONTRATADA, será responsável pelo sistema e poderá propor melhorias e implementação de triggers que automatizem o processo de acionamento bem como processos automáticos de resposta aos incidentes.**

60. – Qual a média de incidentes críticos por mês?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

61. – Qual a volumetria de incidentes por localidade?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

62. – O Datacenter é provido por suporte a energia de emergência, com banco de baterias e gerador?

**Resposta: Não, somente banco de baterias.**

**63.** – Em caso de resposta positiva na questão 9; Qual a capacidade de suporte em horas do banco de bateria da atual carga de energia utilizada no Datacenter?

**Resposta: A autonomia dos bancos de bateria está em torno de 22 minutos.**

**64.** – Em caso de resposta positiva na questão 9; A climatização do Datacenter é suportada pelo banco de baterias?

**Resposta: O Banco de Baterias não suporta a climatização do Data Center.**

**65.** – O Datacenter possui sensores de segurança e mecanismos de combate contra incêndio?

**Resposta: Possuímos sensores de controle de humidade e temperatura, porem não há nenhum sistema de combate a incêndios.**

**66.** – Qual a quantidade de chamados abertos por ligações, e-mail e ITSM?

**Resposta: Volumetria média mensal apresentada no Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria.**

**67.** – Entendemos que é de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de carros e seus custos para atendimento as unidades no interior e capital. Está correto nosso entedimento?

**Resposta: O entendimento não está correto, conforme citado no item 17.1.15. a CONTRATADA deverá responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas incluindo o deslocamento de toda sua equipe.**

**“17.1.15 Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.”**

**Adicionalmente, o parágrafo terceiro da cláusula décima quinta da minuta contratual, destaca que o preço ajustado já inclui todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.**

**Atenciosamente,**

**Marcela Navega G. Reis**

**Pregoeira**