



Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Despacho CGTI

Brasília-DF, na data da assinatura.

À Equipe de Planejamento da Contratação

Assunto: **Pedidos de Esclarecimento e Vistoria**

Prezados(as),

1. Em resposta ao Despacho ao Pedido de Esclarecimento 5(0138717), da empresa CTC Tech, segue respostas:

1 - De acordo com o item "4.14.8. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de e gestão de TI (ITSM), chatbot, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail." É correto afirmar que todos os itens acima serão de responsabilidade da contratante?

Não está correto.

Hoje, não há ferramenta de ITSM gerida pela ANPD, conforme item 5 do ETP, bullet 9: "*O ITSM a ser utilizado no monitoramento, controle e*

*registros de incidentes e problemas, requisições, será definido junto com a ANPD e implantado pela Contratada, com ônus pela Contratada;"*

A contratada é responsável por prover a ferramenta ITSM e, além desta, existem requisitos de telefonia, favor olhar todos os requisitos mínimos do Sistema de Telefonia da Contratada, conforme Anexo III, onde é especificado tudo que a contratada deverá entregar e garantir, quanto a este item.

Conforme Item 18 do ETP, onde estão descritas as providências a serem adotadas, a ANPD se responsabilizará apenas pelo ambiente para a equipe que ficará presencial, prevendo infraestrutura elétrica, espaço físico e mobiliário.

Caberá à contratada fornecer computadores e equipamentos necessários para execução dos seus trabalhos. Quanto àqueles que trabalharão remotamente, cabe a empresa definir com seus colaboradores, não havendo interferência da ANPD neste caso.

02 - De acordo com o item "4.21.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art.29;" Atuação de forma remota, está correto nosso entendimento?

Os servidores nomeados para fiscalização/gestão do contrato irão atuar no contrato conforme a natureza do atendimento.

De acordo com o TR, item 3.2, o 2º Nível de Atendimento deverá ser realizado de forma presencial nas dependência da ANPD.

Entretanto, em suma, o Suporte de 1º Nível, Suporte de 3º Nível (Infraestrutura) e Suporte de 3º Nível (Monitoramento) serão realizados de forma remota, mas caso haja necessidade do Suporte de 3º nível fazer atendimento presencial

para operar, gerir, testar, implantar fisicamente qualquer equipamento na estrutura da ANPD, de chamados de cunho presencial, ou de qualquer solicitação do fiscal ou gestor do contrato, este deverá comparecer presencialmente, tendo em vista a previsão no Termo de Referência e anexos.

De forma geral, estes atendimentos de 1º e 3º níveis poderão ser realizados de forma remota, mas caso haja necessidade, deverão ser presenciais.

A fiscalização analisará os relatórios da ferramenta ITSM, exigindo da contratada o que for necessário de forma a ratificar a atuação conforme descrito no TR. Inclusive questionamentos diretos, reuniões presenciais com Preposto, outras formas de comprovações que se fizerem necessárias.

03 – De acordo com o item “6.6. A Contratada poderá manter o preposto presencialmente nas dependências da ANPD, entretanto ele deverá estar disponível para contato a qualquer momento, 24x7 e feriados, em casos de impedimentos, deverá haver um substituto para contatos nestas condições” É correto afirmar que a empresa contratada poderá manter ou não o preposto presencialmente.

Correto! O item 13.1.2.4 do ETP informa não ser necessária a presença do preposto, a contratada poderá mantê-lo presencialmente, mas não é obrigatório. Entretanto, caso seja exigida pela contratante a presença deste, é imprescindível que o mesmo compareça imediatamente e esteja disponível 24.x 7, conforme previsto o TR.

04- De acordo com o item “O ITSM a ser utilizado no monitoramento, controle e registros de incidentes e problemas, requisições, será definido junto com a ANPD e implantado pela Contratada, com ônus pela Contratada;” qual o atual ITSM utilizado pela contratante, e é correto afirmar que todos os processos listados na TR encontram-se implantados. Está correto nosso entendimento?

Não está correto. Hoje, não há ferramenta de ITSM gerida pela ANPD, conforme item 5 do ETP,

bullet 9: "*O ITSM a ser utilizado no monitoramento, controle e registros de incidentes e problemas, requisições, será definido junto com a ANPD e implantado pela Contratada, com ônus pela Contratada;*"

Entretanto, tendo em vista a cobertura do contrato de Service Desk do MJSP, hoje é utilizada o CITISMART no órgão parceiro.

Logo, não existem processos implantados para ANPD.

05 - O suporte do Itsm será de responsabilidade da contratante está correto nosso entendimento?

Não está correto!

Conforme respondido anteriormente, o item 5 do ETP, bullet 9: "*O ITSM a ser utilizado no monitoramento, controle e registros de incidentes e problemas, requisições, será definido junto com a ANPD e implantado pela Contratada, com ônus pela Contratada;*"

06- É correto afirmar que as quantidades de profissionais utilizados para determinar o valor estimado do pregão, poderão ser modificados para preenchimento da planilha de custos, tanto para cima ou para baixo, que não se configurará inexecutabilidade, está correto nosso entendimento?

O serviço não será medido por posto de trabalho, mas por disponibilidade e acordo de nível mínimo de serviço. Caberá à empresa, de acordo com as informações do ETP e do TR, medir o esforço.

Entretanto, a empresa deverá alocar os profissionais que atenderão o contrato nominalmente, cujo perfil atendam às especificações previstas nos Anexos do Termo de Referência quanto a especializações, certificações e experiência. A análise não será quantitativa,

mas qualitativa.

O quantitativo de pessoas alocadas pode ser maior que o descrito no item 9.2 na estimativa, mas o valor da proposta deverá ser menor ou igual ao previsto pela EPC no processo.

07 -É correto afirmar que os profissionais que atuarão no contrato poderão ser compartilhados com outros contratos, está correto nosso entendimento? Caso positivo entendemos que caso seja necessário abrir os custos, poderá ser demonstrados perfis menores que 1ou até mesmo 0, está correto nosso entendimento?

Quanto aos profissionais serem compartilhados, parcialmente correto, pois não há possibilidade de compartilhar aqueles alocados no 2º nível, já que este é presencial.

Quanto ao 1º e 3º não há óbice quanto ao compartilhamento, tendo em vista estarem remoto, entretanto, a análise será feita mediante atendimento às SLAs definidas no Catálogo de Serviço.

Vale salientar que a ANPD cobrará da contratada os nomes dos profissionais que estarão alocados no contrato, seus currículos, experiência e comprovantes de certificação para aprovação.

08 – É correto afirmar que toda a infraestrutura como computadores, mesas, internet, softwares necessários para esses profissionais presenciais será de responsabilidade da contratante, está correto nosso entendimento?

Conforme Item 18 do ETP, onde estão descritas as providências a serem adotadas, a ANPD se responsabilizará apenas pelo ambiente para a equipe que ficará presencial, prevendo infraestrutura elétrica, espaço físico e mobiliário.

Caberá à contratada fornecer computadores e equipamentos necessários para execução dos seus trabalhos. Quanto àqueles que trabalharão remotamente, cabe a empresa definir com seus colaboradores, não havendo interferência da

ANPD neste caso.

Também é responsabilidade da contratada os requisitos de telefonia, favor olhar todos os requisitos mínimos do Sistema de Telefonia da Contratada, conforme Anexo III, onde é especificado tudo que a contratada deverá entregar e garantir, quanto a este item.

09 - É correto afirmar que dimensionamento de equipe bem como valor de salários não serão critérios de desclassificação das licitantes para apresentação de planilha de custos para comprovação de exequibilidade?

Os salários informados, conforme portaria nº 1.070 SGD/MGI de 1/07/23, informa a fonte de cálculo de acordo com os perfis previstos para a contratação, já que se trata do modelo de valor fixo mensal associado com atendimento de níveis mínimos de serviço. A referida portaria, e seus anexos, estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC e deve ser seguido por toda Administração Pública.

Os salários servem para estimativa do valor da contratação. Aconselhamos a leitura da Portaria, com apoio jurídico caso interpretação seja confusa, para entender a fonte e os impactos dos salários, sendo os valores ali contidos uma base dos contratos praticados nos contratos da Administração Pública.

A ANPD cobrará da contratada os nomes dos profissionais que estarão alocados no contrato, seus currículos, experiência e comprovantes de certificação para aprovação.

Importante a empresa observar o descrito no edital:

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta. Edital 90.003 /2024 (0136250) SEI 00261.001297/2023-54 / pg. 14

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10.1. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

6.10.2. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa

referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade.

6.10.3. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.10.4. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

6.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.13. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.14. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.15. Os resultados das avaliações serão divulgados



por meio de mensagem no sistema.

6.16. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.17. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

Atenciosamente,

**RODRIGO VAZ DOS SANTOS**

Integrante Técnico  
Equipe de Planejamento da Contratação



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Vaz dos Santos**, Integrante Técnico - EPC, em 13/08/2024, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0138825** e o código CRC **30BF2AAF**.

**Referência:** Caso responda a este documento, indicar expressamente o Processo nº 00261.001297/2023-54

SEI nº 0138825