

ESCLARECIMENTOS DO PREGÃO ELETRÔNICO SRP 90003/2024 – MCID

Pergunta 1 - Qual o percentual da demanda, é automatizado atualmente?

RESPOSTA: Estamos em processo de construção, por isso esse primeiro percentual de automatização será construído por meio de projeto já pela empresa de infraestrutura.

Pergunta 2 - Quais tipos de chamados são automatizados atualmente e qual tecnologia é utilizada? (por exemplo, reset de senha via chatbot)?

RESPOSTA: Será possível automatizar com o novo processo da operação da infraestrutura, os projetos serão estudados e analisados para permitir tal automatização.

Pergunta 3 - A CONTRATADA terá autonomia para implementar tecnologias e definir processos? (por exemplo, reset de senha será realizado apenas via bot)?

RESPOSTA: Sempre que autorizado e planejado junto aos fiscais e gestores do MCID.

Pergunta 4 - Conforme requisitos temporais do edital, o início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 30 dias corridos após a assinatura contratual. Tal prazo é inexecutável para instalação de um link de dados. Será permitido temporariamente a conectividade via VPN ?

RESPOSTA: SIM a prestação de serviços ocorre com prazo de praxe 30 dias, porém deverá ser apresentado projeto para plano de inserção.

Pergunta 5 - Será permitida a implantação das funcionalidades ITIL em ondas, por exemplo: em 30 dias corridos Incidentes, requisições e Conhecimento, em 60 dias Problemas, mudanças e Catálogo, e em 90 dias os demais?

RESPOSTA: SIM

Pergunta 6 - De acordo com o item 7.21 do edital, a licitante melhor classificada será convocada para verificação da amostra da solução. Quanto aos requisitos que serão verificados na prova de conceito, questionamentos se serão aqueles descritos no Anexo III do TR? Questionamos ainda se a POC poderá ser realizada de forma remota?

RESPOSTA: Os requisitos serão aqueles descritos no anexo III do TR. A POC será realizada de forma presencial.

Pergunta 7 - Em relação aos requisitos de habilitação, temos:

“Atestados de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na instalação, configuração, sustentação e suporte a servidores, configurados com os dois sistemas operacionais de baixa plataforma: Microsoft Windows Server e Linux com no mínimo um Cluster Windows. Sendo no caso do Linux, pelo menos 3 (três) destes 5 (cinco) distribuições: Redhat, Suse, Debian, CentOS e Ubuntu, com dois ou mais nós no cluster;”

Diante deste item, entendemos que não existe a necessidade de comprovação de plataforma baixa – como Unix / Mainframe -, uma vez que não isto não é mencionado no item. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: Deverá ser comprovado de acordo com os requisitos do Atestado de Capacidade Técnica

Pergunta 8 - Em relação aos requisitos de habilitação, temos:

“Atestados de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na implantação, sustentação e operação assistida de automação de processo, infraestrutura e negócios de TI;”.

Por se tratar de um requisito subjetivo, solicitamos a definição de operação assistida de automação de processos e negócios de TI, para que o licitante mais bem colocado e os concorrentes não possuam dúvidas em eventual habilitação ou inabilitação.

RESPOSTA: Operação assistida de automação de processos e negócios de TI é um modelo em que tarefas repetitivas e baseadas em regras são automatizadas através de tecnologias como Robotic Process Automation (RPA) e Inteligência Artificial (IA), enquanto profissionais humanos supervisionam e intervêm quando necessário. Esse modelo híbrido combina a eficiência da automação com o julgamento e a flexibilidade humana para garantir operações de TI eficientes, precisas e resilientes.”

Pergunta 9 - Em relação aos requisitos de habilitação, temos:

“Atestados de Capacidade Técnica, que comprovem execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP- incluindo implementações em IPv6;”.

Conforme já tratado pelo TCU em seu Acórdão 2407/2006, “...evitar o detalhamento excessivo do objeto, de modo a não direcionar a licitação”.

O item supra detalha o objeto a ser comprovado, o que, claramente restringe a competitividade e a ampla participação dos interessados, sobretudo pelo fato de se tratar de uma tecnologia pouco utilizada em ambientes públicos. Diante disto, entendemos que a comprovação de implementação em IPv4, por exemplo, serão considerados válidos para a habilitação do licitante. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento, deverá ser comprovada a implementação do IPv6.

Pergunta 10 - A presente contratação estima quantidade mínima e máxima de profissionais. Por se tratar de uma Ata de Registro de Preços, entendemos que os órgãos que aderirem a esta ata poderão solicitar prestação de serviço similar, dentro do número de profissionais mínimos e máximos, e deverão solicitar os demais itens e detalhes da contratação, como por exemplo, fornecimento de ferramenta ITSM. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento; de acordo com a justificativa de SRP da presente contratação, a adjudicação e, conseqüentemente, a adesão à Ata de Registro de Preço serão pela totalidade do lote

Pergunta 11 - Entendemos que a licitante que propuser dimensionamento inferior à quantidade mínima de profissionais, deverá ajustar sua proposta. Não o fazendo, será desclassificada. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: As licitantes deverão seguir o item 7.8 do edital, que define os critérios de inexequibilidade

Pergunta 12 - O preposto deverá ser exclusivo ao contrato e alocado presencialmente no ambiente da Contratante?

RESPOSTA: Sim, o entendimento está correto.

Pergunta 13 - Entendemos que toda a estrutura da Central de Serviços de TIC deverá ser presencial no ambiente da Contratante e os Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) serão essencialmente remotos. Está correto o entendimento? Caso não esteja, pedimos a gentileza de esclarecer.

RESPOSTA: A Central de Serviço de TIC deverá estar nas instalações da contratada

Pergunta 14 - Conforme item 5 do Apêndice do TR, é obrigação da contratada automatizar 30% da demanda no primeiro ano de contrato. Diante dessa informação questionamos: Qual o percentual da demanda é automatizado atualmente?

RESPOSTA: Não existe contratação atual.

Pergunta 15 - Quais tipos de chamados são automatizados atualmente e qual tecnologia é utilizada? (por exemplo, reset de senha via chatbot)?

RESPOSTA: A Contratada deverá seguir as especificações contidas no Termo de Referência (TR).

Pergunta 16 - Solicitamos relatório de chamados nos últimos 3 meses classificados por assunto (tipo)?

RESPOSTA: Será apresentado durante a vistoria agendada.

Pergunta 17 - Conforme requisitos temporais do edital, o início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 30 dias corridos após a assinatura contratual. Tal prazo é inexecutável para instalação de um link de dados. Será permitido temporariamente a conectividade via VPN ?

RESPOSTA: A prestação de serviços ocorre com prazo padrão de 30 dias; no entanto, deverá ser apresentado um projeto para o plano de inserção

Pergunta 18 - Será permitida a implantação das funcionalidades ITIL em ondas, por exemplo: em 30 dias corridos Incidentes, requisições e Conhecimento, em 60 dias Problemas, mudanças e Catálogo, e em 90 dias os demais?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Pergunta 19 - Anexo XVI:

Item 1.22. "No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:30h e 07:30h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR."

Item 1.29. "A CONTRATADA não poderá "pausar" o atendimento na ferramenta ITSM para atender a chamados, em nenhum caso, salvo em casos/situações aprovadas pela equipe de fiscalização da solução."

Levando em consideração o exemplo: Usuário abre um incidente prioridade 2 às 17:00 e seu expediente encerra às 18:00. Ele inicia novo expediente no dia seguinte às 10:00. Pela contagem de tempo descrita no documento e exigência de nível de serviço, o SLA já estourou as 4hs, mas entendemos que no exemplo acima, na ausência do usuário o chamado poderá ser suspenso e às 10:00 do dia seguinte só decorreu de fato uma hora das 4 previstas para resolução. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: De acordo com o item 1.29, as exceções deverão ser tratadas com a equipe de fiscalização.

Pergunta 20 - ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;"

Conforme TR, "São obrigações da CONTRATANTE: prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja, objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer"; perguntamos, a qual solução de TIC sob responsabilidade da contratante o edital referência?

RESPOSTA: Atenção: direitos de propriedade intelectual e direitos autorais estão relacionados, por exemplo, à elaboração de artefatos e demais produtos mencionados. Qualquer produto desenvolvido por servidor, colaborador ou empresa no exercício das atividades dentro do Ministério é de direito do MCID.

Pergunta 21 - Conforme TR, "São obrigações do CONTRATADO ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;" Entendemos que a CONTRATADA só deve ceder aquilo que for produzido na execução contratual, não enquadrando aqui, por exemplo, código-fonte de qualquer solução. Está correto esse entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Pergunta 22 - Está previsto adicional noturno, sobre aviso ou horas extras na contratação?

RESPOSTA: Todos os custos de profissionais são de responsabilidade da contratada

Pergunta 23 - Onde o N1 deverá ficar alocado, nas dependências da CONTRATADA ou do CONTRATANTE?

RESPOSTA: Nas dependências da Contratada.

Pergunta 24 - Como as ligações serão redirecionadas à CONTRATADA, via VoIP pelo link de dados, ou a CONTRATADA deverá prover 0800?

RESPOSTA: A contratada deverá prover 0800

Pergunta 25 - No tocante à Desoneração da Folha de Pagamentos solicitamos esclarecer: No dia 09/05/2024, a Agência Senado noticiou que há uma iminência de entendimento sobre a matéria da Desoneração da Folha de Pagamentos. Após a derrubada do veto, o governo federal entrou com uma ação no Supremo Tribunal Federal (STF) questionando a constitucionalidade da desoneração, e o ministro Cristiano Zanin julgou procedente a demanda. Agora, o governo pretende solicitar ao STF uma modulação da decisão, visando manter a desoneração para os 17 setores durante o ano de 2024. Considerando a imprevisibilidade dos parâmetros da modulação e seu impacto direto nos preços a serem ofertados no processo licitatório em questão, é necessário esclarecer como a CONTRATANTE irá proceder caso essa modulação seja homologada antes da data prevista para o pregão. As licitantes precisam de um prazo hábil para revisar suas propostas de preços, garantir a conformidade com a nova legislação estabelecida e atualizar as aprovações em suas governanças, o que demanda tempo.

Fonte: Agência Senado - Notícia sobre Desoneração da Folha de Pagamentos (<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/05/09/haddad-apresenta-a-pachecoacordo-sobre-desoneracao-da-folha-de-pagamento>).

RESPOSTA: As licitantes deverão seguir a atual regra da desoneração da folha

Pergunta 26 - Entendemos que caso tal modulação não seja liberada até a data do pregão, as licitantes deverão apresentar seus preços com base na legislação vigente, ou seja, sem contemplar a Desoneração da Folha de Pagamentos, estando as mesmas ressalvadas do devido reequilíbrio econômico-financeiro em virtude de alterações posteriores na legislação. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Pergunta 27 - Dispõe o edital acerca dos recursos: (11 - DOS RECURSOS) e subitem (11.3.1.1. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos). Tendo em vista o vulto da contratação e a complexidade da solução deste certame, solicitamos a gentileza de, quando da estipulação do prazo para interposição do recurso no Comprasgov pelo Ministério das Cidades - MCID este seja de no mínimo 30 minutos em ambas as fases, para que os licitantes que desejem recorrer, possam fazê-lo com segurança, frente a eventuais situações de instabilidade de rede ou de sistema. Estamos corretos?

RESPOSTA: Compete ao pregoeiro decidir dentro da sua discricionariedade.

Pergunta 28 - Contudo, ao revés do que prevê o ordenamento jurídico, têm-se que algumas regras referentes às soluções tecnológicas a serem ofertadas pela licitante - Ferramenta ITSM, Chatbot e Ferramentas e central de atendimento 0800 - se mostram em desarmonia com os preceitos que objetivam a ampla competitividade, a fim de possibilitar a melhor contratação por parte da Administração.

RESPOSTA: A margem de 3% do fator k serve exatamente para a composição de valores que contemplam uma ferramenta e eventuais outros custos.

Pergunta 29 - Nos termos do presente edital, com relação à Ferramenta ITSM e o Chatbot, não foi considerado seu custo na formação de preços, bem como não há como contabilizar pessoas para a inclusão da ferramenta ITSM, uma vez que se trata de quantitativo mínimo a apresentar.

RESPOSTA: Será realizada a correção na palavra "certificação", pois em nenhum momento se requer certificação da ferramenta nem se cita algum link de certificação. O correto entendimento é que deve ser cumprido o processo do ITIL e que a ferramenta atenda às especificações explicitadas no anexo da ferramenta de ITSM.

O item "7. Estimativa da Demanda – Quantidade de Bens e Serviços" informa, na tabela "Quantidade Mínima" a quantidade de perfis profissionais por item.

Já o item "Condições Gerais da Contratação" do Termo de Referência, informa os valores mínimos e máximos aceitáveis para essa contratação.

Ao multiplicamos os valores salariais definidos na portaria 1.070/2023 da SGD pela quantidade de perfis determinados no item "7. Estimativa da Demanda – Quantidade de Bens e Serviços" e, depois, pelo fator-k também determinado na portaria, encontramos os valores mínimos e máximo, que coincide com os valores do item "Condições Gerais da Contratação", exceto para os itens 8 e 9, conforme demonstração abaixo:

ITEM	PERFIL	SALÁRIO	QNT	MASSA SALARIAL	VR MIN. DE VENDA	VALOR DO ITEM
1	1	R\$ 2.022,12	4	R\$ 8.088,48	R\$ 18.441,73	R\$ 74.656,25
	2	R\$ 1.944,94	6	R\$ 11.669,64	R\$ 26.606,78	
	3	R\$ 2.328,98	2	R\$ 4.657,96	R\$ 10.620,15	
	4	R\$ 8.327,89	1	R\$ 8.327,89	R\$ 18.987,59	
2	5	R\$ 9.299,35	2	R\$ 18.598,70	R\$ 42.405,04	R\$ 53.764,59
	6	R\$ 4.982,26	1	R\$ 4.982,26	R\$ 11.359,55	
3	7	R\$ 7.283,27	2	R\$ 14.566,54	R\$ 33.211,71	R\$ 33.211,71
4	8	R\$ 9.726,46	1	R\$ 9.726,46	R\$ 22.176,33	R\$ 22.176,33
5	9	R\$ 6.700,63	1	R\$ 6.700,63	R\$ 15.277,44	R\$ 15.277,44
6	10	R\$ 8.706,81	1	R\$ 8.706,81	R\$ 19.851,53	R\$ 26.666,04
	11	R\$ 2.988,82	1	R\$ 2.988,82	R\$ 6.814,51	
7	12	R\$ 7.283,27	1	R\$ 7.283,27	R\$ 16.605,86	R\$ 64.030,84
	13	R\$ 6.110,13	1	R\$ 6.110,13	R\$ 13.931,10	
	14	R\$ 14.690,30	1	R\$ 14.690,30	R\$ 33.493,88	
8	15	R\$ 10.515,73	1	R\$ 10.515,73	R\$ 23.975,86	R\$ 68.332,08
	16	R\$ 19.454,48	1	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	
9	17	R\$ 7.382,47	2	R\$ 14.764,94	R\$ 33.664,06	R\$ 88.437,92
	18	R\$ 12.011,81	2	R\$ 24.023,62	R\$ 54.773,85	
TOTAL			31	N/A	R\$ 446.553,18	R\$ 446.553,18

Observação: A tabela apresentada pela empresa no item 8 apresenta perfis em quantidades diferentes das listadas no item 7, "Estimativa da Demanda". Portanto, entendemos que a divergência se deve a essa diferença nas quantidades.

Pergunta 30 - Observamos que o valor total mínimo de todos os itens está correto, porém, os valores unitários para os itens 8 e 9 não coincidem com o item "Condições Gerais da Contratação". Dessa forma, questionamos: qual o valor de orçamento coreto, que deve ser considerado para cada item?

RESPOSTA: A princípio, observa-se que há uma interpretação errônea a respeito da Portaria 1070, pois não é necessário considerar um orçamento específico para cada item.

Conforme consta no item 7 - ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do Estudo Técnico Preliminar, o qual guarda consonância com o item 1 - CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO do Termo de Referência, segue abaixo os quantitativos e perfis corretos dos itens 8 e 9:

QUANTIDADE MÍNIMA

Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de Infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	1	2,28	R\$ 10.515,73	R\$ 23.975,86	R\$ 287.710,37	R\$ 575.420,75	R\$ 112.551,04	R\$ 2.701.224,89
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	2,28	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	R\$ 532.274,57	R\$ 1.064.549,15		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
		Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
TOTAL ESTIMADO				31			R\$ 446.553,18	R\$ 5.358.638,22	R\$ 10.717.276,44	R\$ 446.553,18	R\$ 10.717.276,44

QUANTIDADE MÁXIMA

Segurança de TIC	8	Serviços Técnicos de infraestrutura em nuvem	Especialista em Cloud - Pleno	2	2,28	R\$ 10.515,73	R\$ 47.951,73	R\$ 575.420,75	R\$ 1.150.841,49	R\$ 136.526,90	R\$ 3.276.645,64
		Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1	2,28	R\$ 19.454,48	R\$ 44.356,21	R\$ 532.274,57	R\$ 1.064.543,15		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76		
		Serviços Técnicos de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
Monitoramento de Serviços de TIC	9	Serviço Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em segurança da informação - Pleno	1	2,28	R\$ 7.382,47	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76	R\$ 44.218,96	R\$ 1.061.255,00
		Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	2,28	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	R\$ 328.643,12	R\$ 657.286,24		
TOTAL ESTIMADO				41			R\$ 585.530,25	R\$ 7.027.083,03	R\$ 14.054.166,06	R\$ 585.530,25	R\$ 14.054.166,06

Pergunta 31 - Existe contrato semelhante vigente ou recém-encerrado?

RESPOSTA: Não existe contratação atual

Pergunta 32 - Se sim, qual o número do contrato?

RESPOSTA: Não existe contratação atual

Pergunta 33 - Se sim, qual o valor atual do contrato?

RESPOSTA: Não existe contratação atual