

### ESCLARECIMENTO 3

Informamos aos licitantes interessados no Pregão em epígrafe, resposta ao questionamento do licitante:

**Pergunta 1:** O item 4.8.8 do Anexo I – Termo de Referência, informa o seguinte: “4.8.8. As melhorias inicialmente propostas e prioritárias são as seguintes: ... 4.8.8.13. Implantação, integração e modernização do sistema de chamados (Zunny, OTRS, Redmine ou similar); 4.8.8.14. Implantação, integração e modernização do sistema de monitoramento (Nagios, zabbix, prometheus ou similar).” Entendemos que o fornecimento dos softwares listados (Zunny, OTRS, Redmine ou similar, Nagios, zabbix, prometheus ou similar), bem como licenças e manutenções necessárias para utilização desses softwares, será de responsabilidade da Contratante e a responsabilidade da contratada será apenas a implantação, integração e atualização de versão. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

**Pergunta 2:** O item 4.10.1.3 do Anexo I – Termo de Referência, informa o seguinte: “4.10.1.3. Ferramentas de Operação e Gestão - definem as ferramentas que serão utilizadas para gestão, como para abertura de chamados, base de conhecimento, monitoramento (NOC e SOC) e outros. O documento deve explicitar o nome da ferramenta, o site do fabricante, os requisitos de hardware e software, entre outros. A escolha e a instalação das ferramentas (no ambiente do ITI) será definido pelo ITI durante a reunião inicial do contrato.” Entendemos que as ferramentas exigidas nesse item, bem como licenças e manutenções necessárias para utilização destes, serão fornecidas pela contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de fornecer os requisitos das ferramentas para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível.

**Pergunta 3:** O item 4.15.1.3 do Anexo I – Termo de Referência, informa o seguinte:

“4.15.1.3. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), fornecida pela contratada (sem custos adicionais ao ITI), que deverá ser implantada no ambiente do ITI durante o período de ambientação contratual. Esta ferramenta deverá, no mínimo, ser capaz de: ...” Já o item 6.1.5.3 do Anexo I – Termo de Referência, informa o seguinte: “6.1.5.3. A OS será registrada em ferramenta específica (SEI, ORTS ou outra indicada pelo ITI), onde o preposto da contratada terá acesso para leitura e ciência.”

**Pergunta 4:** O item 4.15.1.3 do Anexo I – Termo de Referência informa que a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve ser fornecida pela contratada (sem custos adicionais ao ITI). Porém, o item 5.2.29 do Anexo I – Termo de Referência, informa que, quando da necessidade de acionamento dos fornecedores do ITI (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), a equipe da contratada deverá abrir chamado na solução de ITSM do ITI. Entendemos que a responsabilidade do fornecimento da ferramenta de ITSM será da Contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

**Pergunta 5:** O item 6.1.7.2 do Anexo I – Termo de Referência informa o seguinte: “6.1.7.2. Os locais para atuação remota dos profissionais serão os seguintes: PR – Localizado no anexo do Palácio do Planalto, Brasília, DF; UFSC – Localizado em Florianópolis/SC.”

Entendemos que, ao citar, “locais para atuação remota” o ITI está se referindo aos locais que receberão o suporte remoto e que a equipe que prestará o suporte pode estar alocada na sede/unidades da Contratada, não necessitando da presença física dos profissionais nas unidades do ITI (exceto nos casos listados no item 4.1.9 do Anexo I – Termo de Referência). Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

**Pergunta 6:** O item “Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC e SOC)” do ANEXO - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC PARA ASSINATURAS AVANÇADAS DO ITI”, informa o seguinte: “Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá utilizar as ferramentas já implantadas no ambiente do ITI, ou sugerir novas quando as atuais se demonstrarem insuficientes para a gestão adequada.”. Solicitamos informar quais as ferramentas e versões que serão disponibilizadas para a contrata realizar o monitoramento.

**Pergunta 7:** O item “Operação de Infraestrutura de TI” do ANEXO - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC PARA ASSINATURAS AVANÇADAS DO ITI”, informa o seguinte: “Os serviços abaixo representam as operações de Infraestrutura pré-determinados para outro ambiente do ITI, e que podem, em algum momento, fazerem parte do escopo das atividades periódicas da contratada.”. Entendemos que a inclusão desses serviços no escopo das atividades da contrata será realizada através da substituição de alguns serviços, pois a inclusão de serviços/atividades caracterizaria aumento de escopo e conseqüentemente elevação do valor do contrato, o que levaria a um aditivo contratual. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de informar como será tratado o pagamento dos serviços adicionados ao escopo do edital.

**Pergunta 8:** O item 4.8.3. do Anexo I – Termo de Referência informa a estrutura seguintes equipamentos e máquinas virtuais, porém, não encontramos no edital e anexos as informações sobre o histórico dos chamados (incidentes e requisições) para essa estrutura. Para que as licitantes orcem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar o histórico de chamados de suporte para essa infraestrutura.

**Resposta 1:** Sim, está correto o entendimento. Entretanto: a) a prestadora deverá atuar preferencialmente para a utilização de produtos livres/gratuitos; b) caso a prestadora possua produto comercial e queira ceder a utilização sem custos para o ITI durante a vigência contratual, o ITI avaliará a situação e poderá ou não ser acatada; c) em nenhum caso o ITI estará obrigado à adquirir produto comercial para que o prestador possa desempenhar as atividades necessárias para a execução do contrato; d) em nenhum caso o prestador poderá recusar de realizar os serviços contratados alegando não possuir ferramenta/software necessários; e) o ITI não fornecerá recursos computacionais para os profissionais que realização os serviços (equipamentos pessoais, softwares, acesso remoto, etc).

**Resposta 2:** Sim, está correto o entendimento. Entretanto: a) a prestadora deverá atuar preferencialmente para a utilização de produtos livres/gratuitos; b) caso a prestadora possua produto comercial e queira ceder a utilização sem custos para o ITI durante a vigência contratual, o ITI avaliará a situação e poderá ou não ser acatada; c) em nenhum caso o ITI estará obrigado à adquirir produto comercial para que o prestador possa desempenhar as atividades necessárias para a execução do contrato; d) em nenhum caso o prestador poderá recusar de realizar os serviços contratados alegando não possuir ferramenta/software necessários; e) o ITI não

fornecerá recursos computacionais para os profissionais que realizam os serviços (equipamentos pessoais, software, acesso remoto, etc).

**Resposta 3:** Sim, está correto o entendimento. Entretanto: a) a prestadora deverá atuar preferencialmente para a utilização de produtos livres/gratuitos; b) caso a prestadora possua produto comercial e queira ceder a utilização sem custos para o ITI durante a vigência contratual, o ITI avaliará a situação e poderá ou não ser acatada; c) em nenhum caso o ITI estará obrigado à adquirir produto comercial para que o prestador possa desempenhar as atividades necessárias para a execução do contrato; d) em nenhum caso o prestador poderá recusar de realizar os serviços contratados alegando não possuir ferramenta/software necessários; e) o ITI não fornecerá recursos computacionais para os profissionais que realizam os serviços (equipamentos pessoais, software, acesso remoto, etc); f) Da parte do ITI, serão cerca de 10 usuários que utilizarão a ferramenta.

**Resposta 4:** Sim, está correto o entendimento. Entretanto: a) a prestadora deverá atuar preferencialmente para a utilização de produtos livres/gratuitos; b) caso a prestadora possua produto comercial e queira ceder a utilização sem custos para o ITI durante a vigência contratual, o ITI avaliará a situação e poderá ou não ser acatada; c) em nenhum caso o ITI estará obrigado à adquirir produto comercial para que o prestador possa desempenhar as atividades necessárias para a execução do contrato; d) em nenhum caso o prestador poderá recusar de realizar os serviços contratados alegando não possuir ferramenta/software necessários; e) o ITI não fornecerá recursos computacionais para os profissionais que realizam os serviços (equipamentos pessoais, software, acesso remoto, etc).

**Resposta 5:** Sim, está correto o entendimento.

**Resposta 6:** Nagios 4.4.2.

**Resposta 7:** Não está correto o entendimento. O detalhamento técnico-operacional-processual dos serviços de tecnológicos evoluem constantemente e são delimitados pela estrutura computacional descrita no projeto. As tarefas citadas no catálogo fazem parte da realidade atual mas não contemplam melhorias prospectadas no TR tampouco as atividades de SOC, automações e afins, todos declarados no TR como inovações a serem implantadas. Só haveria mudança de escopo se novos serviços/competências profissionais fossem agregados ao contrato.

**Resposta 8:** O ambiente Avançada trata-se de um novo serviço implantado pelo ITI e o histórico atual não refletirá a realidade futura. Assim, para fins estatísticos, a ferramenta de registro de chamados possui 44 chamados nos últimos 150 dias específicos para este ambiente. Entretanto, recomenda-se que a contratada dimensione os profissionais segundo as competências exigidas no TR.

Atenciosamente, Pregoeira