



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 03 – PREGÃO 23/2019

Processo nº 23000.024084/2018-18

PERGUNTA 1

“O item “Central de Serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC” refere-se ao NOC, torre de gerenciamento de serviço ou central de serviço? Esse questionamento será pelo item abaixo: “Realizar recebimento, abertura e tratamento de tickets (requisições, incidentes, mudanças, etc.) – registrando, documentando e reportando as tratativas em ferramenta de ISTM (Gerenciamento de Serviços de TI). Realizar e registrar a escalção de tickets (escalation) e monitorar as tratativas de atendimento de tickets escalados. Atuar como 1º nível do suporte especializado em gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC”. Contudo, entende-se que o recebimento e abertura de tickets (requisição, mudança...) é porta de entrada pela central de serviço.”

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Quanto ao ponto em questão, em que pese a argumentação confusa da LICITANTE interessada, esclarecemos que o CONTRATANTE mantém Ponto Único de Contato (SPOC) para registro e gerenciamento de requisições e incidentes de TIC. Contudo, dentro do escopo da contratação, será de inteira responsabilidade da CONTRATADA administrar e gerir os “chamados” encaminhados ao serviço de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC – atuando como Central de Serviços de Suporte Especializado. Inclusive executando as tarefas relacionadas ao gerenciamento de serviços de TIC cobertas pelas disciplinas ITIL exigidas – uma vez que tal trabalho integra o escopo da contratação. O CONTRATANTE assumirá, por si ou por intermédio de seus demais contratos de apoio, atividades cuja responsabilidade pela execução esteja compreendida no escopo dos serviços contratados.

”

PERGUNTA 2

“No item “5.2.2 Dos prazos e horários de execução” solicita que considere “como dia útil o período de 10 horas úteis, no intervalo entre 09:00h às 19:00h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE”. Porém, dentro de cada perfil existe o horário de 8 as 18. Qual deverá ser seguido?”

RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Quanto ao ponto em questão esclarecemos que o horário descrito no item 5.2.2 refere-se ao período padrão expediente normal do CONTRATANTE e que não se confunde com o período de cobertura presencial específico exigido para cada item de serviço, conforme detalhado nos ENCARTES A a L (pp. 51 a



85). Ou seja: quando especificado o período de cobertura aplica-se tal requisito, qual não for especificado o período de cobertura aplica-se o período padrão (item 5.2.2).”

PERGUNTA 3

“O perfil do preposto não poderá acumular outros perfis, porém não ficou claro se os demais perfis técnicos poderão acumular, como por exemplo, o perfil de redes poderá acumular o perfil de segurança?”

RESPOSTA 3

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Entendemos que cada equipe constitui um item de serviço individualizado e que, portanto, não é possível acumular perfis – uma vez que cada perfil possui seus próprios requisitos e cada equipe possui suas próprias regras de formação, cobertura e disponibilidade.”

PERGUNTA 4

“Gostaria de saber se já existe o processo de gestão de eventos formal com equipe dedicada?”

RESPOSTA 4

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Os processos ITIL atualmente implementados são aqueles descritos no ENCARTE N (pp. 87 a 82) do Termo de Referência.”

PERGUNTA 5

“Atualmente os relatórios abaixo já são realizados pelo MEC ou por outra empresa terceirizada? Relatório mensal de indicadores de desempenho dos processos executados na operação de serviços, contendo no mínimo: - Números quantitativos e qualitativos (desempenho de processo) dos processos de Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento.”

RESPOSTA 5

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Os relatórios de serviço cuja obrigação de produção cabem à empresa CONTRATADA estão descritos no item 5.6.4 do Termo de Referência (pp. 25 a 29) e não se confundem com outros relatórios de gestão e/ou de desempenho de processos que eventualmente sejam mantidos pelo CONTRATANTE.”

PERGUNTA 6

“Por favor, esclarecer melhor o item abaixo: “O ambiente de desenvolvimento do CONTRATANTE poderá ser replicado totalmente em ambiente seguro da CONTRATADA, em HOMOLOGAÇÃO e PRODUÇÃO, sendo de responsabilidade da empresa CONTRATADA arcar com todas as despesas



de licenciamento e garantias de modo a manter os ambientes identicamente replicados e licenciados”. A empresa deverá fornecer ambiente para alocação de dados do MEC?”

RESPOSTA 6

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Quanto ao ponto em questão, previsto no item 9.3 do Termo de Referência (p. 47), refere-se a uma faculdade concedida à CONTRATADA que poderá optar por replicar os ambientes de homologação e produção do contratante, caso julgue necessário à execução dos serviços.”

PERGUNTA 7

“Atualmente o MEC detém o contrato de gerenciamento de serviço de TIC ativo, entretanto, percebe-se que pode haver sobreposição de atividades. Caso isso ocorra, como será tratado?

Ex01: Relatório mensal de indicadores de desempenho dos processos executados na operação de serviços, contendo no mínimo: - Números quantitativos e qualitativos (desempenho de processo) dos processos de Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento. Ex02: índice de conclusão de investigação da causa raiz de problemas, com proposta de solução adequada para correção, em até 24 (vinte e quatro) horas do seu recebimento. Ex03: Índice de conclusão de planejamento de mudanças "normais", em até 48 (quarenta e oito) horas após a designação para o planejamento.”

RESPOSTA 7

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Quanto ao ponto em questão esclarecemos que cada prestador de serviços contratado responderá única e exclusivamente pelas atividades compreendidas no escopo de seu respectivo contrato e/ou até suas respectivas fronteiras de atuação.”

PERGUNTA 8

“Referente ao ITEM 1, no que diz respeito aos requisitos mínimos dos perfis profissionais 1-B, 1-C, 1-D e 1-E gostaria de saber se tais perfis já não são cobertos por outro contrato?”

RESPOSTA 8

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 23/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Esclarecemos que as atividades que integram o escopo do Item 1 (ENCARTE A), no qual estão inseridos os perfis 1-B, 1-C, 1-D e 1-E são exclusivas do serviço em questão.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro