



9744919



08006.000087/2019-95

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA****Nota Técnica n.º 55/2019/CSTIC/CGISE/DTIC/SE/MJ****PROCESSO Nº 08006.000087/2019-95****INTERESSADO: DILIC****1. INTRODUÇÃO**

1.1. A Presente Nota Técnica tem por objetivo subsidiar a Divisão de Licitações/DILIC quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 2 (9741464) ao Pregão nº 18/2019 do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo objeto é contratação de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais.

**2. OBJETIVO**

2.1. A DILIC/CGL, solicitou por meio do Despacho nº 197/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9741466), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 02 (9741464), tendo em vista a necessidade de inclusão das respostas no comprasnet e no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

**3. QUESTIONAMENTOS**

3.1. Pedidos de Esclarecimento Esclarecimento nº 02 (9741464):

1. Entendemos que os serviços de atendimento remoto poderão ser prestados a partir das dependências da Contratada. Está correto o entendimento?

**4. DA ANÁLISE DO MÉRITO**

4.1. O Pregão Eletrônico nº 18/2019, tem como objeto Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais, conforme as especificações e condições do Edital e seus anexos.

4.2. Esclarecimento nº 02:

4.2.1. Pergunta 1: "Entendemos que os serviços de atendimento remoto poderão ser prestados a partir das dependências da Contratada. Está correto o entendimento?"

4.2.1.1. Em resposta ao questionamento, informa-se que o serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso conforme descritos no Termo de Referência, com o apoio de consultas à base de

conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL v3. O primeiro nível é o atendimento usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento a usuário que poderá resolver presencialmente ou remoto. Nesse sentido, a Contratada poderá realizar atendimento remoto tanto nas dependências do MJSP como externamente ao ambiente físico do Ministério desde que cumpra os níveis de serviços exigidos no Termo de Referência.

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados no Pedido de Esclarecimento nº 02 (9741464), sugerindo, do ponto de vista técnico o prosseguimento do certame, conforme exposto nesta Nota Técnica.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Oliveira Loup, Chefe da Divisão de Sistemas de Produção e Banco de Dados de Segurança Pública**, em 19/09/2019, às 17:06, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Evanei Gomes dos Santos, Integrante Técnico(a)**, em 19/09/2019, às 17:42, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Aquino Lima, Integrante Requisitante**, em 19/09/2019, às 17:49, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9744919** e o código CRC **701651DC**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.