



9808259

08006.000087/2019-95



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

**Nota Técnica n.º 65/2019/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 10 (9785354) 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 dos Despacho nº 208/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9785379), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 10 (9785354), 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 nº 10 (9785354):

1. Item 8.1. Os locais e horários de prestação dos serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nos seguintes endereços:
  - a) Devemos considerar atendimento VIP para qual das localidades listadas?
2. 8.4. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 22:00 horas. a) Devemos considerar o horário de atendimento para todos os serviços?
3. Item 8.8. O quadro abaixo indica a média de chamados em um intervalo de 12 meses por localidade: a) O volume de chamados indicados neste item é referente a atendimento local (nível 2)? b) Caso a resposta da pergunta anterior seja negativa, qual a quantidade de chamados local (nível 2) de cada endereço? c) A Contratada deverá prover uma solução para gestão de ativos?
4. Item 9.1.32. Características da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI. a) Existe algum monitoramento de aplicações? O que? Volume? b) Alguma rotina de execução de script associada ao NOC ? O que ? Volume? c) Quantos chamados registrados pelo time mensalmente? É possível informar por plataforma? d) Tipo de monitoramento UP/DOWN? e) Necessidade de monitoramento avançado? Quais? f) Quais relatórios deseja receber? g) A Contratante disponibilizara para a Contratada a ferramenta de monitoração dos ativos?
5. Item 8.7. O quadro abaixo indica a média dos últimos 12 meses da quantidade de chamados por tipo de área especializada: a) Devemos considerar 3473 chamados para atendimento N1? b) Qual o TMA – Tempo Médio de Atendimento (service Desk N1)? c) Qual o TME – Tempo Médio de Espera (service Desk N1)? d) Qual a taxa de abandono? e) Os serviços de N1 poderá ser realizado a partir das instalações da contratada?
6. Item 8.9.1.5. Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados relacionados à demandas de TIC. Entendemos que o quantitativo de chamados solicitados é para o período de 12 meses. Está correto nosso entendimento?
7. Item 8.9.1.11. Entendemos que o atendimento de 4 das 5 ferramentas de aplicação listadas é suficiente para atendimento a esse item. Está correto nosso entendimento?
8. O item 9.1.30.1 informa que a ferramenta SDM utilizada atualmente é da Computer Associates Technologies (CA). O item 9.1.30.6 lista algumas ferramentas SDM que se adequam aos requisitos solicitados. Entretanto, a ferramenta da CA não está listada no item 9.1.30.6. Entendemos, portanto, que a utilização da ferramenta SDM da CA atende os requisitos solicitados no edital. Está correto nosso entendimento?
9. ANEXO I-B DO TERMO DE REFERÊNCIA a) Está correto nosso entendimento que partes, peças e logística serão providos pela Contratante?

### 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 10:

4.2.1. Pergunta 1: Item 8.1. Os locais e horários de prestação dos serviços de atendimento presencial aos usuários de TI deverão ser prestados nos seguintes endereços: a) Devemos considerar atendimento VIP para qual das localidades listadas?

4.2.1.1. Resposta: A definição de usuários VIP's se dará em função do cargo de chefia ocupado dentro da estrutura do órgão e não por localidade, conforme item 7.23 do termo de referência.

"7.23. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 100 ( cem) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado."

4.2.2. Pergunta 2: Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 22:00 horas. a) Devemos considerar o horário de atendimento para todos os serviços?

4.2.2.1. Resposta: O termo de referência foi estruturado considerando áreas especializadas para cada grupo de requisitos a ser prestado pela contratada. Nesse sentido, após estudo da volumetria dos chamados e tendo em vista as necessidades do MJSP foi definido requisito de disponibilidade para cada área especializada. Podemos citar como exemplo a área especializada I - Atendimento a Usuário Nível 1:

"9.1.8.4 Requisito de Disponibilidade: As atividades de atendimento nível 1 ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 22:00 horas dos dias úteis. Excepcionalmente, os serviços poderão estar disponíveis também em dias não úteis de acordo com necessidade da contratante, desde que previamente acordado."

4.2.2.2. Nesse contexto, está descrito no termo de referência que para cada área especializada será definido um requisito de disponibilidade.

4.2.3. Pergunta 3: Item 8.8. O quadro abaixo indica a média de chamados em um intervalo de 12 meses por localidade: a) O volume de chamados indicados neste item é referente a atendimento local (nível 2)? b) Caso a resposta da pergunta anterior seja negativa, qual a quantidade de chamados local (nível 2) de cada endereço? c) A Contratada deverá prover uma solução para gestão de ativos?

4.2.3.1. Resposta: a) Não, refere-se a todos os "chamados por localidade". b) Foi realizado levantamento de todos os chamados por nível de atendimento conforme tabela abaixo:

LOCALIDADE DE ATENDIMENTO e NÍVEL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO DE CHAMADOS
<b>CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF</b>	<b>100</b>
1º Nível	6
2º Nível	14
3º Nível	80
<b>DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF</b>	<b>179</b>
1º Nível	24
2º Nível	81
3º Nível	73
<b>DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF</b>	<b>68</b>
1º Nível	1
2º Nível	20
3º Nível	47
<b>FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF</b>	<b>18</b>
1º Nível	6
2º Nível	6
3º Nível	6
<b>FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF</b>	<b>4</b>
1º Nível	1
2º Nível	1
3º Nível	3
<b>MDH – Edifício Parque Cidade Corporate</b>	<b>1</b>
1º Nível	0
3º Nível	1
<b>MJ – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF</b>	<b>102</b>
1º Nível	21
2º Nível	40
3º Nível	41
<b>MJ – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF</b>	<b>1430</b>
1º Nível	156
2º Nível	280
3º Nível	993
<b>MJ – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF</b>	<b>10</b>
1º Nível	2
2º Nível	3
3º Nível	5
<b>MJ – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF</b>	<b>1127</b>
1º Nível	218
2º Nível	480
3º Nível	430
<b>MSP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF</b>	<b>16</b>
1º Nível	5
2º Nível	5
3º Nível	7
<b>PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA - Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400</b>	<b>34</b>
1º Nível	4
2º Nível	13
3º Nível	17
<b>PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO</b>	<b>42</b>
1º Nível	1
3º Nível	41
<b>PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO</b>	<b>66</b>

<b>GRANDE/MS</b>	
1º Nível	1
2º Nível	0
3º Nível	65
<b>PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR</b>	<b>83</b>
1º Nível	1
3º Nível	82
<b>PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN</b>	<b>52</b>
1º Nível	0
3º Nível	52
<b>SENASP – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF</b>	<b>17</b>
1º Nível	0
2º Nível	0
3º Nível	16
<b>SESGE – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO F – BRASÍLIA/DF</b>	<b>0</b>
3º Nível	0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3347</b>

c) Sim. Essa previsão está descrita no termo de referência conforme item 9.1.30.3.7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).

4.2.4. Pergunta 4: Item 9.1.32. Características da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI. a) Existe algum monitoramento de aplicações? O que? Volume? b) Alguma rotina de execução de script associada ao NOC ? O que ? Volume? c) Quantos chamados registrados pelo time mensalmente? É possível informar por plataforma? d) Tipo de monitoramento UP/DOWN? e) Necessidade de monitoramento avançado? Quais? f) Quais relatórios deseja receber? Periodicidade? g) A Contratante disponibilizara para a Contratada a ferramenta de monitoração dos ativos?

4.2.4.1. Resposta: a) Sim. URL – Disponibilidade de URL e Recursos (Memória, disco e CPU). Somando os 4 ambientes (Desenvolvimento, Teste, Homologação e Produção) temos o total de 560 aplicações. b) Sim, são executadas as rotineiras: Verificação/Acesso e navegação em aplicações críticas. Verificação/Acesso e testes em todo ambiente de videoconferência. Verificação de disponibilidade VPN-SINDEC PROCON. Verificação ZABBIX-INFRA. Verificação Data Center/CPD (temperatura/equipamentos). Demandas priorizadas. Acompanhamento/Priorização de demandas solicitadas pelos fiscais e clientes MJSP. Entre outros. c) O quantitativo encontra-se descrito 8.7 do termo de referência. Não é possível informar o quantitativo de chamados por aplicação, apenas por área especializada. d) Respondido no item A. e) Sim. Interação com todas as partes envolvidas: Chatbot (Comunicação robotizada), Mapas de aplicações, Mapas de serviços, Mapas de rede/segurança. f) Atualmente, são elaborados os seguintes relatórios: Links de internet - Mensal, Aplicações - Mensal, Indicador 5 (Disponibilidade do ambiente) - Mensal, Dashboard das atividades/demandas diárias – Semanal, TOP 10 usuários dos links de internet - Diário, URL'S mais acessadas – Diário, Aplicações – Diário, VPN-SINDEC PROCON – Diário, Check List do ambiente – Diário 3x. g) O MJSP possui atualmente ferramentas implantadas para monitoramento dos ativos de TI, as ferramentas Zabbix e SCOM. A contratada deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, através das ferramentas já implantadas ou de outras que o contratante venha a solicitar a implantação.

4.2.5. Pergunta 5: Item 8.7. O quadro abaixo indica a média dos últimos 12 meses da quantidade de chamados por tipo de área especializada: a) Devemos considerar 3473 chamados para atendimento N1? b) Qual o TMA – Tempo Médio de Atendimento (service Desk N1)? c) Qual o TME – Tempo Médio de Espera (service Desk N1)? d) Qual a taxa de abandono? e) Os serviços de N1 poderá ser realizado a partir das instalações da contratada?

4.2.5.1. Resposta: a) Não, 3473 chamados para atendimento por todas as áreas especializadas. Item b, c, d) O contrato atual de N1, N2 e N3 não prevê a mensuração desses índices. Contudo, com base em informações das áreas de negócio e estudos da área técnica foi identificado a necessidade de definir o TMA – Tempo Médio de Atendimento, TME – Tempo Médio de Espera e Taxa de abandono. e) Sim, porém o MJSP já adquiriu uma ferramenta para essa finalidade e possui 10 PA's para atendimento no ambiente da Contratante. Caso a Contratada queira prestar serviço fora do ambiente do MJSP, além dos requisitos listados no Termo de Referência, deverá cumprir os seguintes requisitos:

1. As PA's, adquiridas pela Contratada, deverão ser compatíveis com a central telefônica VOIP da Alcatel *OmniPCX* Enterprise, terminal modelo 4068 em utilização no MJSP.
2. A Contratada deverá disponibilizar link de dados para conectar as PA's da Contratada com a central telefônica da Contratante.

4.2.5.2. Esses requisitos são necessários para que a Contratante possa controlar e medir de forma autônoma o TMA – Tempo Médio de Atendimento, TME – Tempo Médio de Espera e Taxa de abandono.

4.2.6. Pergunta 6: Item 8.9.1.5. Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados relacionados à demandas de TIC. Entendemos que o quantitativo de chamados solicitados é para o período de 12 meses. Está correto nosso entendimento?

4.2.6.1. Resposta: Não. Esse quantitativo é para o período de 24 meses conforme descrito no item 24.5 do Termo de Referência.

"24.5 Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços."

4.2.7. Pergunta 7: Item 8.9.1.11. Entendemos que o atendimento de 4 das 5 ferramentas de aplicação listadas é suficiente para atendimento a esse item. Está correto nosso entendimento?

4.2.7.1. Resposta: Sim. É necessário que a empresa tenha prestado pelo período de 2 (dois) anos (conforme item 8.9.2 do Edital de Licitação) o atendimento a no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação WEB dentre os relacionados no item 8.9.1.11 do Edital (JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly, IIS), sendo válida qualquer composição (ex. 30 servidores JBoss, 20 servidores Apache) dos servidores de aplicação WEB desde que respeitado o quantitativo mínimo.

4.2.8. Pergunta 8: O item 9.1.30.1 informa que a ferramenta SDM utilizada atualmente é da Computer Associates Technologies (CA). O item 9.1.30.6 lista algumas ferramentas SDM que se adequam aos requisitos solicitados. Entretanto, a ferramenta da CA não está listada no item 9.1.30.6. Entendemos, portanto, que a utilização da ferramenta SDM da CA atende os requisitos solicitados no edital. Está correto nosso entendimento?

4.2.8.1. Resposta: Não. O MJSP está em evolução do seu processo de maturidade e para isso considera essencial a implantação dos 13 processos ITIL no gerenciamento de serviços de TI para atingir excelência na prestação dos serviços aos seus usuários corporativos. Nesse sentido, a área gestora de TIC do MJSP entende a necessidade de utilização de uma ferramenta de ITSM em ambiente computacional que seja capaz de implementar o

gerenciamento de serviços conforme as melhores práticas do mercado. A justificativa da necessidade de implantação para cada um dos 13 (treze) processos está descritas nos itens de 9.1.30.3.1 a 9.1.30.3.13. No item 9.1.30.6 do Termo de Referência foi considerado uma lista não exaustiva devido, até o dia do pregão eletrônico na fase de habilitação técnica, alguma outra ferramenta poder ter obtido a certificação PinkVERIFY™ nos 13 (treze) processos necessários ao cumprimento dos requisitos da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. Com isso, até o momento da publicação do edital a ferramenta Computer Associates Technologies (CA) não cumpriu os requisitos relacionados no termo de referência.

4.2.9. Pergunta 9: ANEXO I-B DO TERMO DE REFERÊNCIA a) Está correto nosso entendimento que partes, peças e logística serão providos pela Contratante?

4.2.9.1. Resposta: Não. A Contratante somente fornecerá partes, peças e logística caso possua disponibilidade para isso, caso não possua disponibilidade a Contratada deverá fornecer. Atualmente, chaves de fendas e materiais necessários para a efetivação dos atendimentos dos chamados são realizados por conta da CONTRATADA, o Contratante disponibiliza Desktops e mobiliário para a empresa que presta o serviço do contrato atual por ter disponibilidade para isso. A Contratante não se compromete com o fornecimento de partes, peças e logística, conforme item 6.1 e 8.3 do Termo de Referência:

"6.1 Serão fornecidos pelo CONTRATANTE, **conforme disponibilidade**, a infraestrutura tecnológica necessária aos profissionais da CONTRATADA, quando a execução dos serviços desta contratação for realizada nas instalações do CONTRATANTE.

8.3 **Todos os deslocamentos das equipes** que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas **serão de responsabilidade da CONTRATADA**, através de meios que lhe convir."

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados no Pedido de Esclarecimento nº 10 (9785354), sugerindo, do ponto de vista técnico o prosseguimento do certame, conforme exposto nesta Nota Técnica.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Oliveira Loup, Integrante Técnico(a)**, em 27/09/2019, às 10:22, 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 27/09/2019, às 10:27, 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 27/09/2019, às 10:39, 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 **9808259** e o código CRC **47E0682C**

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