



9804941

08006.000087/2019-95



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Nota Técnica n.º 62/2019/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 11 (9795336) 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 210/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9794559), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 11 (9794559), 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 09 (9795336):

1. 7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA. 7.31. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no "chat" prazo mínimo de 02 (duas), sob pena de não aceitação da proposta. Em relação ao item 7.31. entendemos que obrigatoriamente a licitante deverá enviar por meio digital a proposta com o custo vencedor via COMPRASNET, no período de até 02 (duas) horas após a convocação do pregoeiro. Está correto o nosso entendimento?
2. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.2. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, conforme requisitos exigidos no item 24.1 do Termo de Referência. O uso da ferramenta não comprova que todos os PROCESSOS ITIL foram implementados no contrato e estão em uso na ferramenta, caso a ferramenta esteja em uso e não possua todos os PROCESSOS ITIL implementados, será aceito o atestado de capacidade pelo uso da ferramenta que PERMITE implantar os processos ITIL?
3. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.3. Ter prestado os serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou inferior a 12 (doze) meses, conforme item 24.4.1 do Termo de Referência. Esclarecimento 1: A comprovação da implementação das melhores práticas deverá cumprir todos os processos exigidos pela ferramenta. Se a implementação for de apenas 3 práticas, independente de qual disciplina foi implementada, o atestado será aceito?
4. Esclarecimento 2: Ainda neste mesmo item, o atestado de implementação das melhores práticas deverá comprovar que além da implantação das melhores práticas, as práticas foram implantadas com uma ferramenta similar à exigida no item 8.9.1.2, tendo em vista que os processos podem ser implantados e controlados através de planilhas eletrônicas e e-mail de comunicação?
5. Esclarecimento 3: Ainda neste mesmo item, a comprovação da quantidade mínima de usuários, se dará pela quantidade de usuários CADASTRADOS no sistema, ou deverá ser comprovado que foram atendidos pelo menos 1900 usuários DIFERENTES no período de 12 meses de contrato?
6. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.4. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 300 (trezentos) servidores virtuais; 120 (cento e vinte) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 2 controladoras e 80 access points. Esclarecimento 1: Ativos de rede, são todos os equipamentos que estão nas camadas de rede OSI, facilitando e dando suporte ao uso de uma rede de computadores, sendo assim, temos além dos switches e routers citados neste item, os PATCH painels, TAPs, Pontos de Acesso (AP), Controladores de Pontos de Acesso, Serviços de Segurança de Borda (Firewall), Balanceadores de Carga, Serviços de Visibilidade de Rede, Modems de Internet, Serviços de Criptografia e Decriptografia de Rede (SSLVs). Sendo assim, podemos considerar para ATIVOS de rede, a gestão de todos esses itens?
7. Esclarecimento 2: Para Links WAN, podemos considerar apenas 2 links de INTERNET ativos e em funcionamento em paralelo. Sem nenhum mecanismo de Balanceamento de Carga de Links de Internet, ou implementados BGP (Border Gateway Protocol)?
8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.5. Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados relacionados à demandas de TIC. Esclarecimento 1: O atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados, são para todos os processos ITIL? Exemplo, uma Requisição de Mudança (RDM), possui várias tarefas e atividades préimplementação, na implementação e pós-implementação, a RDM seria um chamado ou todas as tarefas e atividades seriam considerados chamados?
9. Esclarecimento 2: O atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados, são referentes ao volume total mensal ou anual?
10. Esclarecimento 3: Tendo em vista a implementação da gestão de eventos e da abertura automática de alertas e incidentes, os 20.000 (vinte mil) chamados podem ser considerados os ALERTAS reconhecidos na ferramenta de monitoração? Também podem ser considerados os EVENTOS e INCIDENTES abertos automaticamente pela ferramenta de monitoração?
11. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.6. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web. Esclarecimento 1: Tendo em vista que os ATIVOS de rede possuem um quantitativo e que soluções de Segurança de Perímetro são ativos de rede, podemos usar um atestado de fornecimento de Segurança de Perímetro para contabilizar os ativos de rede?
12. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.7. Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 30 (trinta) servidores físicos e 300 (trezentos) servidores virtuais, com ambientes em cluster; Esclarecimento 1: A Clusterização citada é para o ambiente de servidores físicos ou virtuais? Tendo em vista que podemos ter em 1 CPD, dois CLUSTERS físicos separados e idênticos que são balanceados manualmente por regras de rede (BGP,

- Balancedores de Link, VLNS) de forma manual ou automática em caso de falha de um dos CLUSTERS ou um único CLUSTER de servidores físicos com serviços de virtualização que possuem CLUSTER virtual que utilizam os mesmos servidores físicos do cluster.
13. Esclarecimento 2: Se a resposta for FÍSICOS, como comprovar, se não existe uma metodologia?
 14. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.8. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Acve Directory, DHCP, DNS, System Center Operaon Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM). Esclarecimento 1: Tendo em vista que Microsoft é um fabricante e possui vários softwares, como exemplo OneDrive, Office365, Skype, SharePoint e PPM e serviços nativos dos seus sistemas operacionais, como compartilhamento de rede, IIS, serviços de impressão, gostaríamos de ter a visibilidade dos atuais Serviços usados e monitorados para que possamos definir os profissionais mais qualificados para atuar neste ambiente. É possível?
 15. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.9. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com no mínimo 2.000 (duas mil) contas. Esclarecimento 1: Tendo em vista que o Active Directory é citado como serviço, podemos considerar que as contas de SERVIÇOS, como as que ativam um POOL DE IMPRESSÃO, pode ser considerado como conta de e-mail se tiver um e-mail ativo para essas contas?
 16. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.12. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de NetBackup ou equivalente, com no mínimo 30 TBytes; Esclarecimento 1: Quando referenciado 30 Tbytes, está sendo referenciado que o Appliance NetBackup ou equivalente é um HARDWARE e tem espaço de armazenamento de 30 TB ou podemos considerar SOLUÇÃO como HW ou SW, licenciados para suportar 30 TB de cópia de segurança (backup)?
 17. Esclarecimento 2: Se o atestado apresentado for de uma solução de cópia de segurança open source, como Bacula que é apenas SOFTWARE, ou que não possua funcionalidades de deduplicação, existente em alguns licenciamentos da solução de NetBackup, como poderei definir o que é equivalente? Poderei definir que a cópia de segurança nativa do Microsoft Windows é uma ferramenta similar?
 18. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.13. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 11 (ou superior), Microso SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior). Esclarecimento 1: Quando descrito em "sustentação", podemos entender que atividades básicas de dump, restore, restart e start são mínimas para uma sustentação? Existe algum catálogo de serviços que define quais são as atividades atualmente executadas?
 19. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.14. Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações. Esclarecimento 1: A frase "processos automatizados", pode ser entendida como qualquer atividade executada por um script ou robô, que utiliza recursos de agendamento, como CRON ou AGENDADOR DE TAREFAS DO WINDOWS?
 20. Esclarecimento 2: Tendo em vista que DevOps é uma prática de engenharia de software e este processo licitatório não é de desenvolvimento de software, mas de infraestrutura, cabe ter na equipe Arquitetos de Software ou Analistas de Configuração para implementarem ferramentas de automação de build e testes automatizados de software, por exemplo?
 21. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.15. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes. Esclarecimento 1: Da mesma forma questionada para a Solução de Backup, como podemos fazer a equivalência de equipamentos de storage mid-range? Usando algum critério definidos pela SNIA (<https://www.snia.org>)?
 22. Esclarecimento 2: A capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes é para um único STORAGE ou um conjunto de vários STORAGES?
 23. Esclarecimento 3: A capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes é considerado espaço BRUTO ou espaço líquido? Se espaço líquido, com ou sem recursos de deduplicação?
 24. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.2. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços. Uma vez que o contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, entendemos que por compatibilidade serão aceitos atestados que comprovarem experiência mínima de 1 (um) ano. Está correto o nosso entendimento?
 25. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.7.1. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017. Uma vez que o contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, entendemos que por compatibilidade serão aceitos atestados que comprovarem que os serviços estão sendo prestados de forma satisfatória mesmo que a vigência contratual ainda não tenha sido concluída, ainda que seja um prazo superior a 12 (doze) meses. Está correto o nosso entendimento?
 26. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.7.1. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017. Uma vez que o contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, entendemos que por compatibilidade serão aceitos atestados que comprovarem que os serviços estão sendo prestados de forma satisfatória mesmo que a vigência contratual ainda não tenha sido concluída, ainda que seja um prazo superior a 12 (doze) meses. Está correto o nosso entendimento?
 27. 8. DA HABILITAÇÃO 8.17. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis. 6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item (valor mensal x quantidade de meses - 12). Entendemos que o item 8.17. não se aplica ao escopo da contratação uma vez que o pregoeiro será com apenas um item, sendo o lance ofertado pelo valor total desse item (6.5.1.). Está correto o nosso entendimento?
 28. Esclarecimento 1: Tendo em vista que o MODELO de contratação por VALOR FIXO tem "3.23. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.", a complexidade do ambiente como um pré-requisito, como podemos aferir o resultado da implantação de um novo data center em 2020 e remunerar a empresa por esse serviço? A probabilidade de variação para cima, do número de atividades "requisições planejadas" será alta, e que os custos para atividades em regime de HORA EXTRA da contratada poderá ocorrer, como a CONTRATADA poderá ser remunerada?
 29. TERMO DE REFERÊNCIA 3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO 3.24. As atividades serão divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato. Entendemos que não se faz necessária a entrega das soluções, ou seja, softwares e hardwares que serão usados para o atendimento da prestação dos serviços requeridos. Mesmo ao final do contrato. Está correto o nosso entendimento?
 30. TERMO DE REFERÊNCIA 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO 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 VIPs 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. A quantidade de usuários VIP é definida no Termo de Referência, mas a quantidade de chamados abertos, com a média mensal por localidade, não é apresentada, nem a quantidade de usuários VIP por local. Sem essas informações não é possível dimensionar a quantidade de atendentes que devemos alocar nos locais de atendimento onde teremos usuários VIP. Poderiam nos informar as quantidades acima descritas?
 31. TERMO DE REFERÊNCIA 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO 7.25. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards. Haverá uma periodicidade para a realização das pesquisas de satisfação?

32. TERMO DE REFERÊNCIA 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO 7.27.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis. Entendemos que a licitante não será responsável por adequações nos espaços físicos dos locais da prestação dos serviços, tais como: remanejamento de mobiliário, obra civil ou elétrica, cabeamento, movimentação de portas ou divisórias e etc. Está correto o nosso entendimento?
33. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos de Projeto e Implantação Requisitos De Negócio RNE6 Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI. Acerca dos projetos a serem realizados na vigência do contrato, entendemos que as licitantes deverão prover os recursos para execução, mesmo que sejam foram do horário comercial vigente, cabendo as licitantes preverem o pagamento de horas adicionais conforme previsto nas convenções coletivas. Está correto o nosso entendimento?
34. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos Gerais da Contratação de Serviços Requisitos de Projeto e Implantação RPI1 O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TIC e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim dessa vigência, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO). Qual a data fim da vigência do contrato atual?
35. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos de Projeto e Implantação RPI4 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. O prazo estipulado de 5 cinco dias é corrido ou dias úteis?
36. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos de Projeto e Implantação Requisitos de Metodologia de Trabalho RMT3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, ou via telefone através da Central de Atendimento também disponibilizados pela contratada, ou ainda via encaminhamento de e-mail. Esclarecimento 1: Sobre a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, entende-se que a ferramenta com a licença Revolvedor/Aprovador será utilizada apenas pela CONTRATADA e alguns recursos da CONTRATANTE, não cabendo a empresa disponibilizar licenças para outras empresas contratadas, tais como a equipe que atualmente presta serviço de desenvolvimento ao MJSP. Está correto o nosso entendimento?
37. Esclarecimento 2: Outro ponto sobre a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, é declarado que a ferramenta atual dispõe de aproximadamente 100 (cem) licenças. As empresas serão responsáveis por prover para toda sua equipe e ao MJSP as licenças, desta forma, pede-se declarar quantas licenças resolvidor e aprovador serão necessárias disponibilizar ao MJSP.
38. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.12. Área especializada V– Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço 9.1.12.1. A área especializada de Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente. É prevista a inclusão de recursos de Governança de TIC nos serviços. Atualmente o MJSP possui equipes com normativas, sugestões de boas práticas, bem como comitê para discussão das atividades dos recursos terceiros?
39. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.19. Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações Requisitos de Disponibilidade XII. 27 As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. A cobertura da equipe de monitoramento é de 24 x 7, enquanto as demais torres de infraestrutura são de 5 x 15. Entende-se que as licitantes deverão incluir recursos de sobreaviso ao montarem seus custos, já que a equipe poderá ser acionada a qualquer horário fora do horário comercial vigente. Este entendimento está correto?
40. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.19. Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações XII. 2 Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE. Sobre a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, uma vez que o TR demonstra que o monitoramento dos ativos é realizado pelas ferramentas Zabbix e SCOM, pede-se explicar a necessidade do módulo de gerenciamento e eventos na Ferramenta.
41. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.31. Características da Ferramenta de Suporte Remoto • Realizar a gravação dos dados de tela (screen capture) da sessão Esclarecimento 1: Em relação a ferramenta de acesso remoto, exige-se a gravação, registro de logs, entre outros. Entende-se que o MJSP disponibilizará a infraestrutura de servidores, bem como Storage para instalação da solução e armazenamento dos vídeos/logs. Este entendimento está correto?
42. Esclarecimento 2: A ferramenta de acesso remoto deverá ser integrada a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI? Qual/quais ferramentas atualmente são utilizadas pelo MJSP para acesso remoto? A(s) atual(is) ferramentas possuem todas as funcionalidades e poderão ser utilizadas pela contratada?

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 11

4.3. Pergunta 1: 7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA. 7.31. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de 02 (duas), sob pena de não aceitação da proposta. Em relação ao item 7.31. entendemos que obrigatoriamente a licitante deverá enviar por meio digital a proposta com o custo vencedor via COMPRASNET, no período de até 02 (duas) horas após a convocação do pregoeiro. Está correto o nosso entendimento?

4.3.1. Resposta: Pregoeiro.

4.4. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.2. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, conforme requisitos exigidos no item 24.1 do Termo de Referência. O uso da ferramenta não comprova que todos os PROCESSOS ITIL foram implementados no contrato e estão em uso na ferramenta, caso a ferramenta esteja em uso e não possua todos os PROCESSO ITIL implementados, será aceito o atestado de capacidade pelo uso da ferramenta que PERMITE implantar os processos ITIL?

4.4.1. Resposta: A exigência do certame é de que a licitante indique a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM) que cumpra os requisitos do Termo de Referência. Assim, a ferramenta indicada pelo licitante deverá, necessariamente, possuir certificação PinkVERIFY™ relacionados aos gerenciamentos listados no item 9.1.30.3 a 9.1.30.3.13 do Termo de referência.

4.5. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.3. Ter prestado os serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 1900 (um mil e

novecentos) usuários pessoa física, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou inferior a 12 (doze) meses, conforme item 24.4.1 do Termo de Referência. Esclarecimento 1: A comprovação da implementação das melhores práticas deverá cumprir todos os processos exigidos pela ferramenta. Se a implementação for de apenas 3 práticas, independente de qual disciplina foi implementada, o atestado será aceito?

4.5.1. Resposta: O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) para esse item não entra no mérito de quantidade de implementação de práticas do ITIL. É solicitado nesse item a validação por uma instituição, de onde foi prestado o serviço pela empresa, da comprovação de atendimento N1 e N2 para 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física seguindo as melhores práticas da ITIL v3. A instituição aonde foi prestado o serviço atestando que seguiu as melhores práticas do ITIL v3 no atendimento N1 e N2 para 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física é o suficiente para o aceite do ACT. O importante nesse item é a quantidade mínima de atendimento de chamados N1 e N2. Seguem exemplos de melhores práticas e que não precisam fazer parte do ACT: Realizar entregas constantes e incrementais; Ter um método de trabalho organizado; Reduzir os custos operacionais da TI; e Customize a implementação do ITIL. Desse modo, verifica-se que realizar melhores práticas não se confunde com implementação de processos.

4.6. Esclarecimento 2: Ainda neste mesmo item, o atestado de implementação das melhores práticas deverá comprovar que além da implantação das melhores práticas, as práticas foram implantadas com uma ferramenta similar à exigida no item 8.9.1.2, tendo em vista que os processos podem ser implantados e controlados através de planilhas eletrônicas e e-mail de comunicação?

4.6.1. Resposta: Respondido no item anterior.

4.7. Esclarecimento 3: Ainda neste mesmo item, a comprovação da quantidade mínima de usuários, se dará pela quantidade de usuários CADASTRADOS no sistema, ou deverá ser comprovado que foram atendidos pelo menos 1900 usuários DIFERENTES no período de 12 meses de contrato?

4.7.1. Resposta: O entendimento do item 8.9.1.3 do Edital de Licitação faz menção ao quantitativo de usuários pessoa física que de alguma forma **podem demandar** atendimentos técnicos de TIC a área TI. Ou seja, a empresa atendeu a uma infraestrutura com 1900 (um mil e novecentos) usuários pessoa física mas não necessariamente que todos esses usuários tenham realizado a abertura de chamado para atendimento.

4.8. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.4. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 300 (trezentos) servidores virtuais; 120 (cento e vinte) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 2 controladoras e 80 access points. Esclarecimento 1: Ativos de rede, são todos os equipamentos que estão nas camadas de rede OSI, facilitando e dando suporte ao uso de uma rede de computadores, sendo assim, temos além dos switches e routers citados neste item, os PATCH painels, TAPs, Pontos de Acesso (AP), Controladores de Pontos de Acesso, Serviços de Segurança de Borda (Firewall), Balanceadores de Carga, Serviços de Visibilidade de Rede, Modems de Internet, Serviços de Criptografia e Decriptografia de Rede (SSLVs). Sendo assim, podemos considerar para ATIVOS de rede, a gestão de todos esses itens?

4.8.1. Resposta: Não. Somente serão considerados ativos de rede equipamentos listados conforme o item 8.9.1.4.

4.9. Esclarecimento 2: Para Links WAN, podemos considerar apenas 2 links de INTERNET ativos e em funcionamento em paralelo. Sem nenhum mecanismo de Balanceamento de Carga de Links de Internet, ou implementados BGP (Border Gateway Protocol)?

4.9.1. Resposta: Sim, pode considerar 2 links de internet ativos em funcionamento paralelo sem mecanismo de balanceamento.

4.10. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.5. Serviço de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados relacionados à demandas de TIC. Esclarecimento 1: O atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados, são para todos os processos ITIL? Exemplo, uma Requisição de Mudança (RDM), possui várias tarefas e atividades pré-implementação, na implementação e pós-implementação, a RDM seria um chamado ou todas as tarefas e atividades seriam considerados chamados?

4.10.1. Resposta:

4.11. Esclarecimento 2: O atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados, são referentes ao volume total mensal ou anual?

4.11.1. Resposta: O quantitativo de atendimento de no mínimo de 20.000 (vinte mil) chamados é para o período de 24 meses conforme descrito no item 24.5 do Termo de Referência. Um chamado pode conter uma série de tarefas e atividades, a contagem não deverá ser feita pelo número de tarefas e atividades, e sim por quantitativo de chamado.

4.12. Esclarecimento 3: Tendo em vista a implementação da gestão de eventos e da abertura automática de alertas e incidentes, os 20.000 (vinte mil) chamados podem ser considerados os ALERTAS reconhecidos na ferramenta de monitoração? Também podem ser considerados os EVENTOS e INCIDENTES abertos automaticamente pela ferramenta de monitoração?

4.12.1. Resposta: Caso os alertas tenham gerado atividades e tarefas por parte da empresa poderá ser considerado como chamado. EVENTOS e INCIDENTES abertos automaticamente pela ferramenta de monitoração serão considerados chamados.

4.13. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.6. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web. Esclarecimento 1: Tendo em vista que os ATIVOS de rede possuem um quantitativo e que soluções de Segurança de Perímetro são ativos de rede, podemos usar um atestado de fornecimento de Segurança de Perímetro para contabilizar os ativos de rede?

4.13.1. Resposta: Não, Serão considerados ativos de rede apenas os ativos descritos no item 8.9.1.4.

4.14. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.7. Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 30 (trinta) servidores físicos e 300 (trezentos) servidores virtuais, com ambientes em cluster; Esclarecimento 1: A Clusterização citada é para o ambiente de servidores físicos ou virtuais? Tendo em vista que podemos ter em 1 CPD, dois CLUSTERS físicos separados e idênticos que são balanceados manualmente por regras de rede (BGP, Balanceadores de Link, VLNS) de forma manual ou automática em caso de falha de um dos CLUSTERS ou um único CLUSTER de servidores físicos com serviços de virtualização que possuem CLUSTER virtual que utilizam os mesmos servidores físicos do cluster.

4.14.1. Resposta: A clusterização é para o ambiente virtual conforme descrito no item 8.9.1.7.

4.15. Esclarecimento 2: Se a resposta for FÍSICOS, como comprovar, se não existe uma metodologia?

4.15.1. Resposta: Não se aplica.

4.16. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.8. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Acve Directory, DHCP, DNS, System Center Operaon Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM). Esclarecimento 1: Tendo em vista que Microsoft é um fabricante e possui vários softwares, como exemplo OneDrive, Office365, Skype, SharePoint e PPM e serviços nativos dos seus sistemas operacionais, como compartilhamento de rede, IIS, serviços de impressão, gostaríamos de ter a visibilidade dos atuais Serviços usados e monitorados para que possamos definir os profissionais mais qualificados para atuar neste ambiente. É possível?

4.16.1. Resposta: As qualificações de cada profissional bem como suas respectivas atribuições estão descritas em detalhamento conforme o item do edital "9.1.14. Área especializada VII – Serviços Microsoft".

4.17. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.9. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com no mínimo 2.000 (duas mil) contas. Esclarecimento 1: Tendo em vista que o Active Directory é citado como serviço, podemos considerar que as contas de SERVIÇOS, como as que ativam um POOL DE IMPRESSÃO, pode ser considerado como conta de e-mail se tiver um e-mail ativo para essas contas?

- 4.17.1. Resposta: Sim. Será considerado conta de correio eletrônico, caso tenha uma caixa de e-mail ativa.
- 4.18. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.12. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de NetBackup ou equivalente, com no mínimo 30 TBytes; Esclarecimento 1: Quando referenciado 30 Tbytes, está sendo referenciado que o Appliance NetBackup ou equivalente é um HARDWARE e tem espaço de armazenamento de 30 TB ou podemos considerar SOLUÇÃO como HW ou SW, licenciados para suportar 30 TB de cópia de segurança (backup)?
- 4.18.1. Resposta: Podemos considerar uma solução composta de Hardware e Software licenciado para suportar 30Tbytes.
- 4.19. Esclarecimento 2: Se o atestado apresentado for de uma solução de cópia de segurança open source, como Bacula que é apenas SOFTWARE, ou que não possua funcionalidades de desduplicação, existente em alguns licenciamentos da solução de NetBackup, como poderei definir o que é equivalente? Poderei definir que a cópia de segurança nativa do Microsoft Windows é uma ferramenta similar?
- 4.19.1. Resposta: Será considerado equivalente, soluções de backup que possuam recursos similares ou superiores ao Veritas Netbackup referenciado no anexo 1-B do Termo de Referência "Parque de Ativos". A cópia nativa de segurança do windows não se enquadra neste quesito.
- 4.20. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.13. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 11 (ou superior), Microso SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior). Esclarecimento 1: Quando descrito em "sustentação", podemos entender que atividades básicas de dump, restore, restart e start são mínimas para uma sustentação? Existe algum catálogo de serviços que define quais são as atividades atualmente executadas?
- 4.20.1. Resposta: Não, atividades básicas para sustentação além de dump, restore, restart e start temos execuções de script, preventivas, tais como: "Desfragmentação e criação de índices, análise de performance e tuning de servidores de banco de dados. Sim, existe um catálogo de serviços atualmente para tais atividades.
- 4.21. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.14. Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações. Esclarecimento 1: A frase "processos automatizados", pode ser entendida como qualquer atividade executada por um script ou robô, que utiliza recursos de agendamento, como CRON ou AGENDADOR DE TAREFAS DO WINDOWS?
- 4.21.1. Resposta: Não. Será considerado soluções de automação: AWX (Ansible Tower) e Rundeck ou equivalentes.
- 4.22. Esclarecimento 2: Tendo em vista que DevOps é uma prática de engenharia de software e este processo licitatório não é de desenvolvimento de software, mas de infraestrutura, cabe ter na equipe Arquitetos de Software ou Analistas de Configuração para implementarem ferramentas de automação de build e testes automatizados de software, por exemplo?
- 4.22.1. Resposta: Cabe à Contratada ter profissionais que atendam ao perfil descrito no edital no item "9.1.18. Área Especializada XI – Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores.
- 4.23. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.1.15. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes. Esclarecimento 1: Da mesma forma questionada para a Solução de Backup, como podemos fazer a equivalência de equipamentos de storage mid-range? Usando algum critério definidos pela SNIA (<https://www.snia.org/>)?
- 4.23.1. Resposta: Sim. Os critérios definidos pela SNIA para sistemas de armazenamento mid-range podem ser considerados como equivalentes.
- 4.24. Esclarecimento 2: A capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes é para um único STORAGE ou um conjunto de vários STORAGE'S?
- 4.24.1. Resposta: Será aceito para ambos os casos, tanto para um único STORAGE ou um conjunto de vários STORAGE, desde que os equipamentos de storage sejam mid-range ou superior.
- 4.25. Esclarecimento 3: A capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes é considerado espaço BRUTO ou espaço líquido? Se espaço líquido, com ou sem recursos de desduplicação?
- 4.25.1. Resposta: A capacidade mínima considerada no ACT será de no mínimo 400 (quatrocentos) TBytes de capacidade líquida sem recursos de desduplicação.
- 4.26. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.2. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços. Uma vez que o contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, entendemos que por compatibilidade serão aceitos atestados que comprovarem experiência mínima de 1 (um) ano. Está correto o nosso entendimento?
- 4.26.1. Resposta: Não. Atualmente, os contratos de serviços similares a contratação em tela, com a administração pública, regidos pela lei 8.666, são prorrogáveis por até 60 meses. Ou seja, salvo em casos excepcionais, se a empresa prestou ou está prestando um serviço eficiente e atendendo de forma satisfatória administração, então é muito provável que o contrato seja renovado. Assim, podendo ter sua vigência por até 60 meses. Nesse sentido é razoável solicitar um comprovação por até 50% do prazo máximo conforme orientações do Acórdão 2696/2019 do TCU.
- "... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros."
- 4.26.2. A possibilidade de exigência de período de experiência somente se aplica, a luz do subitem 10.6 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5/2017, a serviços de caráter continuado, em caráter facultativo, devendo a Administração especificar o número de anos de experiência exigidos.
- "Por se tratar de exigência de qualificação com potencial de restringir o caráter competitivo do certame e o desenvolvimento do setor em que se insere o objeto da contratação, a experiência anterior em lapso temporal superior ao prazo inicial do contrato deve ser objeto de adequada fundamentação, baseada em estudos prévios à licitação e na experiência pretérita do órgão contratante, que indiquem ser tal lapso indispensável para assegurar prestação do serviço em conformidade com as necessidades específicas do órgão, por força da sua essencialidade, quantitativo, risco, complexidade ou qualquer outra particularidade. Convém, também, que o órgão contratante sopesse os reflexos da restrição no desenvolvimento do setor do serviço pretendido. A exemplo de zeladoria, limpeza, conservação e dedetização de grupos sanitários, lavatórios e vestiários, há atividades em relação às quais não me parece que a empresa com 3 anos de experiência tenha melhores condições de execução a contento do que outra que tenha executado quantitativo equivalente em prazo inferior. Nesse sentido, fez bem o MPOG ao prever, no 10.6 do anexo VI da Instrução Normativa 5/2017, possibilidade de a Administração exigir experiência mínima de 3 anos, em vez de determinar, como lhe havia recomendado o TCU. Teria feito ainda melhor se houvesse assinalado que essa possibilidade está restrita aos casos em que as circunstâncias da prestação do serviço a ser contratado assim recomendem."
- 4.27. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.7.1. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017. Uma vez que o contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, entendemos que por compatibilidade serão aceitos atestados que comprovarem que os serviços estão sendo prestados de forma satisfatória mesmo que a vigência contratual ainda não tenha sido concluída, ainda que seja um prazo superior a 12 (doze) meses. Está correto o nosso entendimento?

4.27.1. Resposta: Pregoeiro

4.28. 8. DA HABILITAÇÃO 8.9.7.1. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017. Uma vez que o contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses, entendemos que por compatibilidade serão aceitos atestados que comprovarem que os serviços estão sendo prestados de forma satisfatória mesmo que a vigência contratual ainda não tenha sido concluída, ainda que seja um prazo superior a 12 (doze) meses. Está correto o nosso entendimento?

4.28.1. Resposta: Pregoeiro

4.29. 8. DA HABILITAÇÃO 8.17. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis. 6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item (valor mensal x quantidade de meses - 12). Entendemos que o item 8.17. não se aplica ao escopo da contratação uma vez que o pregão será com apenas um item, sendo o lance ofertado pelo valor total desse item (6.5.1.). Está correto o nosso entendimento?

4.29.1. Resposta: Pregoeiro

4.30. Esclarecimento 1: Tendo em vista que o MODELO de contratação por VALOR FIXO tem "3.23. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.", a complexidade do ambiente como um pré-requisito, como podemos aferir o resultado da implantação de um novo data center em 2020 e remunerar a empresa por esse serviço? A probabilidade de variação para cima, do número de atividades "requisições planejadas" será alta, e que os custos para atividades em regime de HORA EXTRA da contratada poderá ocorrer, como a CONTRATADA poderá ser remunerada?

4.30.1. Resposta: Tendo em vista que o regime de contratação se dará por VALOR FIXO, todos os custos com manutenções ou implantações, que por ventura surjam durante a execução do contrato, inclusive nos finais de semana ou feriados, deverão ser considerados pela contratada, não havendo por parte da contratante nenhum tipo de remuneração adicional. A probabilidade de variação das demandas para cima ou para baixo deverá ser considerada pelas licitantes para formação de suas propostas.

4.31. TERMO DE REFERÊNCIA 3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO 3.24. As atividades serão divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato. Entendemos que não se faz necessária a entrega das soluções, ou seja, softwares e hardwares que serão usados para o atendimento da prestação dos serviços requeridos. Mesmo ao final do contrato. Está correto o nosso entendimento?

4.31.1. Resposta: As bases de dados de todas as Soluções que a CONTRATADA utilizar no ambiente do MJSP deverá ser entregue a esta a qualquer tempo ou ao final do contrato.

4.32. TERMO DE REFERÊNCIA 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO 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. A quantidade de usuários VIP é definida no Termo de Referência, mas a quantidade de chamados abertos, com a média mensal por localidade, não é apresentada, nem a quantidade de usuários VIP por local. Sem essas informações não é possível dimensionar a quantidade de atendentes que devemos alocar nos locais de atendimento onde teremos usuários VIP. Poderiam nos informar as quantidades acima descritas?

4.32.1. Resposta: Segue a separação de atendimento de quantidade de usuários VIP por local conforme tabelas abaixo:

LOCALIDADE DE ATENDIMENTO e NÍVEL DE ATENDIMENTO	MÉDIA MENSAL DE QUANTITATIVO DE CHAMADOS	
	Normal	VIP
CICCN – SENASP – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO H – BRASÍLIA/DF	98	3
1º Nível	6	0
2º Nível	14	0
3º Nível	78	2
DEPEN – ED.VICTORIA – QUADRA 03 – SCN – BRASÍLIA/DF	178	1
1º Nível	24	0
2º Nível	81	0
3º Nível	73	0
DRCI – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF	68	0
1º Nível	1	0
2º Nível	20	0
3º Nível	47	0
FORÇA NACIONAL – ÁREA ESPECIAL Nº02 – SETOR SUL DO GAMA/DF	18	0
1º Nível	6	0
2º Nível	6	0
3º Nível	6	0
FORÇA NACIONAL – SRS C – COMERCIAL B – CRUZEIRO VELHO/DF	4	0
1º Nível	1	0
2º Nível	1	0
3º Nível	3	0
MDH – Edifício Parque Cidade Corporate	1	0
1º Nível	0	0
3º Nível	1	0

MJ – ANEXO I – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF	101	1
1º Nível	21	0
2º Nível	40	0
3º Nível	40	1
MJ – ANEXO II – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF	1312	118
1º Nível	155	1
2º Nível	280	3
3º Nível	879	114
MJ – ARQUIVO CENTRAL – QUADRA 02 – SIG – BRASÍLIA/DF	10	0
1º Nível	2	0
2º Nível	3	0
3º Nível	5	0
MJ – PALÁCIO DA JUSTIÇA – EDIFÍCIO SEDE – ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS – BRASÍLIA/DF	1089	38
1º Nível	217	1
2º Nível	473	7
3º Nível	400	30
MSP - W3 Norte 510 – BRASÍLIA/DF	16	0
1º Nível	5	0
2º Nível	5	0
3º Nível	7	0
PENITENCIÁRIA FEDERAL DE BRASÍLIA - Rodovia DF 465 - km 01 - Fazenda Papuda - São Sebastião-DF - CEP:70297-400	34	0
1º Nível	4	0
2º Nível	13	0
3º Nível	17	0
PENITENCIÁRIA FEDERAL DE RONDÔNIA – BR 364 – SÍTIO BOA ESPERANÇA – PORTO VELHO/RO	42	0
1º Nível	1	0
3º Nível	41	0
PENITENCIÁRIA FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL – AVENIDA HENRIQUE BERTIM – CAMPO GRANDE/MS	66	0
1º Nível	1	0
2º Nível	0	0
3º Nível	65	0
PENITENCIÁRIA FEDERAL DO PARANÁ – ÁREA RURAL – CATANDUVAS/PR	83	0
1º Nível	1	0
3º Nível	82	0
PENITENCIÁRIA FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – KM 12 – RODOVIA ESTADUAL – MOSSORÓ/RN	51	1
1º Nível	0	0
3º Nível	51	1
SENASP – SHOPPING ID – SCN – BRASÍLIA/DF	14	3
1º Nível	0	0
2º Nível	0	0
3º Nível	13	3
SESGE – SETOR POLICIAL – ÁREA 05 – QUADRA 03 – BLOCO F – BRASÍLIA/DF	0	0
3º Nível	0	0
TOTAL GERAL	3183	164

NÍVEL DE ATENDIMENTO	Normal	VIP	Total
1º Nível	443	2	445
2º Nível	934	10	944
3º Nível	1807	152	1958
TOTAL	3183	164	3347

4.33. TERMO DE REFERÊNCIA 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO 7.25. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards. Haverá uma periodicidade para a realização das pesquisas de satisfação?

4.33.1. Resposta: Sim. A periodicidade será mensal.

4.34. TERMO DE REFERÊNCIA 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI E MODELO DE EXECUÇÃO 7.27.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis. Entendemos que a licitante não será responsável por adequações nos espaços físicos dos locais da prestação dos serviços, tais como: remanejamento de mobiliário, obra civil ou elétrica, cabeamento, movimentação de portas ou divisórias e etc. Está correto o nosso entendimento?

4.34.1. Resposta: Sim. Atualmente, o MJSP dispõe de contrato específico para essa finalidade.

4.35. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos de Projeto e Implantação Requisitos De Negócio RNE6 Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI. Acerca dos projetos a serem realizados na vigência do contrato, entendemos que as licitantes deverão prover os recursos para execução, mesmo que sejam foram do horário comercial vigente, cabendo as licitantes preverem o pagamento de horas adicionais conforme previsto nas convenções coletivas. Está correto o nosso entendimento?

4.35.1. Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

4.36. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos Gerais da Contratação de Serviços Requisitos de Projeto e Implantação RPII O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TIC e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim dessa vigência, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO). Qual a data fim da vigência do contrato atual?

4.36.1. Resposta: A data fim da vigência do contrato atual é 22 de dezembro de 2019.

4.37. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos de Projeto e Implantação RPI4 Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. O prazo estipulado de 5 cinco dias é corrido ou dias úteis?

4.37.1. Resposta: O prazo estipulado é de 5 (cinco) dias úteis.

4.38. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.1. Requisitos de Projeto e Implantação Requisitos de Metodologia de Trabalho RMT3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, ou via telefone através da Central de Atendimento também disponibilizados pela contratada, ou ainda via encaminhamento de e-mail. Esclarecimento 1: Sobre a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, entende-se que a ferramenta com a licença Revolvedor/Aprovador será utilizada apenas pela CONTRATADA e alguns recursos da CONTRATANTE, não cabendo a empresa disponibilizar licenças para outras empresas contratadas, tais como a equipe que atualmente presta serviço de desenvolvimento ao MJSP. Está correto o nosso entendimento?

4.38.1. Resposta: Não. Conforme solicitado no Termo de Referência a empresa deverá fazer um dimensionamento da Solução em cima de 100 (cem) licenças. Os usuários que utilizarão essas licenças serão definidos pela Contratante, podendo ser disponibilizada para outras empresas contratadas de forma a automatizar a execução dos serviços.

4.39. Esclarecimento 2: Outro ponto sobre a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, é declarado que a ferramenta atual dispõe de aproximadamente 100 (cem) licenças. As empresas serão responsáveis por prover para toda sua equipe e ao MJSP as licenças, desta forma, pede-se declarar quantas licenças resolvidor e aprovador serão necessárias disponibilizar ao MJSP.

4.39.1. Resposta: Conforme solicitado no Termo de Referência a empresa deverá fazer um dimensionamento da Solução em cima de 100 (cem) licenças. Caso ocorra a solicitação de mais licenças pela Contratante e a Contratada não consiga atender, a Contratante deverá adequar suas necessidades na limitação de 100 (cem) licenças ou realizar uma nova contratação para aquisição de novas licenças na ferramenta em questão. A atual necessidade do MJSP são 85 (oitenta e cinco) licenças de resolvidor e 15 (quinze) licenças para aprovador.

4.40. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.12. Área especializada V– Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço 9.1.12.1. A área especializada de Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente. É prevista a inclusão de recursos de Governança de TIC nos serviços. Atualmente o MJSP possui equipes com normativas, sugestões de boas práticas, bem como comitê para discussão das atividades dos recursos terceiros?

4.40.1. Resposta: Sim. Foi criado recentemente uma Coordenação-Geral de Gestão e Governança de TIC que atua na criação de normativos de TIC, sugestões de boas práticas bem como existem grupos de trabalho específicos para as diversas frentes relacionadas a gestão e governança de TIC.

4.41. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.19. Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações Requisitos de Disponibilidade XII. 27 As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado. A cobertura da equipe de monitoramento é de 24 x 7, enquanto as demais torres de infraestrutura são de 5 x 15. Entende-se que as licitantes deverão incluir recursos de sobreaviso ao montarem seus custos, já que a equipe poderá ser acionada a qualquer horário fora do horário comercial vigente. Este entendimento está correto?

4.41.1. 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."

4.41.2. Assim, com relação a alocação de recursos sobreaviso, está correto o atendimento, contudo ressalta-se, conforme mencionado acima que o requisito de disponibilidade poderá mudar a depender da área especializada, ou seja, nem todas as torres de infraestrutura são de 5 x 15.

4.42. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.19. Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações XII. 2 Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE. Sobre a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, uma vez que o TR demonstra que o monitoramento dos ativos é realizado pelas ferramentas Zabbix e SCOM, pede-se explicar a necessidade do módulo de gerenciamento e eventos na Ferramenta.

4.42.1. Resposta: Todas as justificativas já estão explícitas no Termo de Referência. Não cabe à licitante questionar o mérito das decisões do Órgão, e sim buscar o atendimento aos requisitos solicitados em edital. O módulo de gerenciamento de eventos (Asset Management) deverá estar contido na ferramenta de ITSM com a certificação PinkVerify.

4.43. 9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 9.1. Detalhamento dos serviços e Requisitos da Contratação 9.1.31. Características da Ferramenta de Suporte Remoto • Realizar a gravação dos dados de tela (screen capture) da sessão Esclarecimento 1: Em relação a ferramenta de acesso

remoto, exige-se a gravação, registro de logs, entre outros. Entende-se que o MJSP disponibilizará a infraestrutura de servidores, bem como Storage para instalação da solução e armazenamento dos vídeos/logs. Este entendimento está correto?

4.43.1. Resposta: Sim, está correto o entendimento, o MJSP irá disponibilizar infraestrutura de servidores bem como Storage para instalação da solução e armazenamento dos vídeos/logs.

4.44. Esclarecimento 2: A ferramenta de acesso remoto deverá ser integrada a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI? Qual/quais ferramentas atualmente são utilizadas pelo MJSP para acesso remoto? A(s) atual(is) ferramentas possuem todas as funcionalidades e poderão ser utilizadas pela contratada?

4.44.1. Resposta: As ferramentas utilizadas atualmente pelo MJSP são SCCM e MSRA e serão utilizadas pela contratada para manter a padronização.

5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados no Pedido de Impugnação nº 11 (9794559), sugerindo, do ponto de vista técnico o prosseguimento do certame, conforme exposto nesta Nota Técnica.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Aquino Lima, Integrante Requisitante**, em 30/09/2019, às 19:22, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Oliveira Loup, Integrante Técnico(a)**, em 30/09/2019, às 19:23, 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 01/10/2019, às 07:26, 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 **9804941** e o código CRC **498CBE7D**

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.