



9773712



08006.000087/2019-95

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA****Nota Técnica n.º 58/2019/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 aos Pedidos de Esclarecimento nº 04 (9773203), nº 05 (9773641) e nº 06 (9773651) 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 Despachos nº 201/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9773207) e nº 202/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9773653), a manifestação desta área quanto aos Pedidos de Esclarecimentos nº 04 (9773203), nº 05 (9773641) e nº 06 (9773651), 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 04 (9773203):

1. Com relação ao pregão em epigrafe, solicitamos esclarecer em quais localidade possuem incidência de periculosidade e insalubridade?
2. Gostaria também de realizar vistas ao processo. É possível realizar amanhã?

3.2. Pedidos de Esclarecimento Esclarecimento nº 05 (9773641):

1. O item 5.7 do Edital, prevê a apuração dos custos mediante o preenchimento de planilha de custo e formação de preço, referenciando anexo do Edital. Não localizamos o modelo da planilha referenciada, por favor divulgar.
2. Sobre o item 7.28.3; 7.29 e 7.30 do Edital, em que momento deverão ser apresentadas as planilhas de custo?
3. Sobre o item 9.1.1 do Termo de Referência, o conteúdo dos requisitos “RNE1 e RPI3” aparecem cortado no arquivo pdf publicado, dificultando sua leitura integral. Por gentileza, transcrevê-lo para que possamos ter acesso ao seu inteiro teor.
4. Sobre os locais de prestação de serviço, todos os serviços contratados (1º, 2º e 3º Níveis) deverão todos serem executados nas dependências do MJSP. Esta correto nosso entendimento?

5. Sobre os Atestados de Capacidade Técnica (ACT), item 24.4 do Termo de Referência, entendemos que todos os atestados deverão contemplar o prazo previsto no item 24.5 do Termo de Referência. Está correto nosso entendimento?

3.3. Pedidos de Esclarecimento Esclarecimento nº 06 (9773651):

1. Esclarecimento 1 - Em consulta no site da certificação Pink Verify, detectamos que a ferramenta CA Service Desk Manager atualmente em uso no MJSP não possui 13 processos certificados, e sim somente 10 processos. E que a lista do item 9.1.30.6. diferentemente do descrito, É EXAUSTIVA, pois somente aquelas ferramentas possuem treze processos. Ou seja, a exigência é restritiva à competição enquanto obrigatória, assim entendemos que a implementação dos treze processos ITIL se dará durante a execução do contrato, não sendo obrigatória a priori, pois o ambiente do MJSP não tem os processos já implementados. Está correto o entendimento?
2. Esclarecimento 2 - No item 8.9.1.11 – onde solicita o serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação: JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly. Considerando que JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly, são servidores de aplicação de tecnologia Java, entendemos que, neste caso, são exemplificativas, pois trata-se uma licitação de infraestrutura, bastando a empresa comprovar experiência em sustentação de servidores de aplicação com tecnologia Java e não taxativamente, em todas as ferramentas de aplicação supracitadas.

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 04:

4.2.1. Pergunta 1: "Com relação ao pregão em epígrafe, solicitamos esclarecer em quais localidades possuem incidência de periculosidade e insalubridade?"

4.2.1.1. Resposta; A CONTRATADA deverá seguir a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e as Normas Regulamentadoras NR-15 (<http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-15-atividades-e-operacoes-insalubres>) e NR-16 ([https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos\\_SST/SST\\_NR/NR-16.pdf](https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/Arquivos_SST/SST_NR/NR-16.pdf)), que tratam dos critérios para pagamento de adicionais de insalubridade e periculosidade.

4.2.1.2. Pergunta 2: "Gostaria também de realizar vistas ao processo. É possível realizar amanhã?"

4.2.1.3. Resposta: consta no edital todas as informações necessárias para o dimensionamento da proposta. A solicitação de vistas ao processo deverá ser feita ao protocolo central do MJSP.

4.3. Esclarecimento nº 05:

4.3.1. Pergunta 1: "O item 5.7 do Edital, prevê a apuração dos custos mediante o preenchimento de planilha de custo e formação de preço, referenciando anexo do Edital. Não localizamos o modelo da planilha referenciada, por favor divulgar."

4.3.2. Pergunta 2: "Sobre o item 7.28.3; 7.29 e 7.30 do Edital, em que momento deverão ser apresentadas as planilhas de custo?"

4.3.3. Resposta às perguntas 1 e 2: A comissão de licitação já respondeu sobre a necessidade de fornecimento de planilhas de custo em questionamento anterior.

4.3.4. Pergunta 3: "Sobre o item 9.1.1 do Termo de Referência, o conteúdo dos requisitos "RNE1 e RPI3" aparecem cortado no arquivo pdf publicado, dificultando sua leitura integral. Por gentileza, transcrevê-lo para que possamos ter acesso ao seu inteiro teor."

4.3.5. Resposta: O trecho do TR afetado será republicado pela comissão de licitação.

4.3.6. Pergunta 4: "Sobre os locais de prestação de serviço, todos os serviços contratados (1º, 2º e 3º Níveis) deverão todos serem executados nas dependências do MJSP. Esta correto nosso entendimento?"

4.3.6.1. Resposta: conforme item 8.1 do Termo de Referência os locais da prestação dos serviços de atendimento presencial aos usuários de TI quando este for necessário. Quando for possível que o atendimento do serviço possa ser realizado remotamente, independente do nível de atendimento, e a CONTRATADA entenda ser mais vantajoso, esta pode proceder com o atendimento remotamente. O que corrobora com esse entendimento é o item 2.1 do Termo da Referência ao afirmar "**compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis**".

"2.1. 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."

4.3.7. Pergunta 5: "Sobre os Atestados de Capacidade Técnica (ACT), item 24.4 do Termo de Referência, entendemos que todos os atestados deverão contemplar o prazo previsto no item 24.5 do Termo de Referência. Está correto nosso entendimento?"

4.3.7.1. Em resposta ao questionamento, informa-se que o entendimento está correto, todos os Atestado de Capacidade Técnica (ACT) solicitados precisam atender ao 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."

4.4. Esclarecimento nº 06:

4.4.1. Pergunta 1: "Esclarecimento 1 - Em consulta no site da certificação Pink Verify, detectamos que a ferramenta CA Service Desk Manager atualmente em uso no MJSP não possui 13 processos certificados, e sim somente 10 processos. E que a lista do item 9.1.30.6. diferentemente do descrito, É EXAUSTIVA, pois somente aquelas ferramentas possuem treze processos. Ou seja, a exigência é restritiva à competição enquanto obrigatória, assim entendemos que a implementação dos treze processos ITIL se dará durante a execução do contrato, não sendo obrigatória a priori, pois o ambiente do MJSP não tem os processos já implementados. Está correto o entendimento?"

4.4.1.1. Resposta: O entendimento está incorreto. 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 ferramentas de ITSM que sejam capazes 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. No entendimento da equipe de planejamento da contratação, a relação de 8 (oito) ferramentas de ITSM indicadas no item 9.1.30.6 do Termo de Referência não restringe a competição do certame, uma vez que as postulantes à prestação de serviços possuem total liberdade de fornecer, do rol apresentado, a ferramenta que melhor lhe convir.

4.4.2. Pergunta 2: "Esclarecimento 2 - No item 8.9.1.11 – onde solicita o serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web,

utilizando as ferramentas de aplicação: JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly. Considerando que JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly, são servidores de aplicação de tecnologia Java, entendemos que, neste caso, são exemplificativas, pois trata-se uma licitação de infraestrutura, bastando a empresa comprovar experiência em sustentação de servidores de aplicação com tecnologia Java e não taxativamente, em todas as ferramentas de aplicação supracitadas."

4.4.2.1. Resposta: 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.

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados nos Pedidos de Esclarecimento nº 04 (9773203), nº 05 (9773641) e nº 06 (9773651), 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 24/09/2019, às 17:44, 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 24/09/2019, às 17:48, 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 24/09/2019, às 17:48, 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 **9773712** e o código CRC **4EE28B82**

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.