



9783593



08006.000087/2019-95

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA****Nota Técnica n.º 59/2019/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 n° 07 (9783495) e n° 08 (9783502) ao Pregão n° 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 n° 207/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9783510), a manifestação desta área quanto aos Pedidos de Esclarecimento n° 07 (9783495) e n° 08 (9783502), 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 n° 07 (9783495):

1. Em resposta aos questionamentos, foi informado que o contrato atual possui um valor de R\$ 10.494.485,78. Tendo como base que o estimado da nova licitação é de R\$ 10.107.604,68, solicitamos esclarecer qual processo foi utilizado para realizar a pesquisa de mercado já que a estimativa do novo contrato é cerca de 4% inferior ao atual contrato, sendo que houve aumento de escopo e horário de cobertura significativo entre os dois contratos.
2. Ainda acerca do valor estimado e processo licitatório, solicitamos esclarecer como se dará a análise de exequibilidade das propostas apresentadas no que tange a exequibilidade técnica e financeira tendo em vista que o valor estimado está bastante baixo e a vitória não é obrigatória, o que pode acarretar em lances irresponsáveis durante o pregão.
3. Devido às atividades Obrigatórias de execução intradiária pelo NOC (Por exemplo: controle de acesso às salas cofre, vitórias nos centros de dados e salas técnicas, etc) entendemos que há necessidade do mesmo estar alocado dentro do ambiente do MJSP. Com base nisso questionamos: O MJSP irá fornecer o ambiente necessário para alocação deste NOC?
4. Entendemos que, devido à atualização constante do parque, a necessidade do MJSP no tocante à segurança, a evolução dos processos de governança e controle, assim

como suas boas práticas há necessidade da ferramenta de gestão dos serviços (ITSM) possuir em seu processo de CMDB a função de Discovery Automático de modo a garantir a maior veracidade possível dos dados contidos no CMDB. Está correto o nosso entendimento?

5. Ainda acerca do CMDB, entendemos que o mesmo deverá possuir quando disponível, no mínimo, as seguintes informações: Softwares instalados e sua versão, versão do sistema operacional, Logs de Alterações de Software e Hardware, informações de capacidade, patrimônio, número de série, inventário de hardware com controle de alteração, black list e whitelist de softwares, contrato de garantia. Está correto o nosso entendimento?
6. Entendemos que a ferramenta CMDB deverá fazer parte da ferramenta de ITSM de modo que todo chamado que altere configurações no parque possua trilha de auditoria com as alterações realizadas no equipamento alvo. Está correto nosso entendimento?
7. Quanto ao acesso remoto, entendemos que o mesmo deverá ser possível de ser acionado à partir da tela do chamado aberto pelo usuário de modo que todo o registro do acesso seja vinculado ao chamado. Este registro deverá possuir a possibilidade de capturas de tela (SCREEN CAPTURE conforme item 9.1.31.1) por parte do analista, assim como registrar toda e qualquer interação e alteração (deleção, movimentação, inclusão de arquivos, alteração de registro do windows e configurações, etc) de forma a garantir a trilha de auditoria total do atendimento. Está correto nosso entendimento?
8. Ainda acerca do atendimento remoto, entendemos que a ferramenta ITSM deverá possibilitar a instalação remota e silenciosa de aplicativos, garantindo o registro da instalação no chamado e também a atualização no CMDB de forma automática. Está correto o nosso entendimento?
9. Com base em informações obtidas na vistoria e descrição do parque tecnológico das penitenciárias (Anexo 1-B, tabela 2: Parque Atual de Ativos de TIC por Localidade), ficou claro e evidente a necessidade de alocação de um perfil de analista especializado N3, versátil e que tenha capacidade de atuar em todas as torres descritas no termo de referência, está correto nosso entendimento?

3.2. Pedidos de Esclarecimento nº 08 (9783502):

1. Conforme entendimento em vistoria técnica é correto inferir que todos os profissionais disponibilizados para atendimento nas penitenciárias precisam possuir insalubridade. Está correto nosso entendimento?

4. DA ANÁLISE DO MÉRITO

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

4.2. Esclarecimento nº 07:

4.2.1. Pergunta 1: "Em resposta aos questionamentos, foi informado que o contrato atual possui um valor de R\$ 10.494.485,78. Tendo como base que o estimado da nova licitação é de R\$ 10.107.604,68, solicitamos esclarecer qual processo foi utilizado para realizar a pesquisa de mercado já que a estimativa do novo contrato é cerca de 4% inferior ao atual contrato, sendo que houve aumento de escopo e horário de cobertura significativo entre os dois contratos.

4.2.1.1. Resposta: O contrato atual possui o valor de R\$ 10.494.485,78, sendo este o valor máximo que a empresa pode receber no período de 12 meses, uma vez que o contrato é por UST. A Pesquisa de

Mercado teve como fundamento a Instrução Normativa nº 3, de 20 de abril de 2017 que alterou a Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014 - IN nº 05/2014. Esse normativo dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral. A Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, passou a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 2º A pesquisa de preços será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros:
I - Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico <http://paineldeprecos.planejamento.gov.br>;

II - **contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços;**

III - pesquisa publicada em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que contenha a data e hora de acesso; ou

IV - **pesquisa com os fornecedores, desde que as datas das pesquisas não se diferenciem em mais de 180 (cento e oitenta) dias.**

§1º Os parâmetros previstos nos incisos deste artigo poderão ser utilizados de forma combinada ou não, devendo ser priorizados os previstos nos incisos I e II e demonstrado no processo administrativo a metodologia utilizada para obtenção do preço de referência.

[...]

Art. 3º Quando a pesquisa de preços for realizada com os fornecedores, estes deverão receber solicitação formal para apresentação de cotação.

Parágrafo único. Deverá ser conferido aos fornecedores prazo de resposta compatível com a complexidade do objeto a ser licitado, o qual não será inferior a cinco dias úteis."

4.2.2. Pergunta 2: "Ainda acerca do valor estimado e processo licitatório, solicitamos esclarecer como se dará a análise de exequibilidade das propostas apresentadas no que tange a exequibilidade técnica e financeira tendo em vista que o valor estimado está bastante baixo e a vistoria não é obrigatória, o que pode acarretar em lances irresponsáveis durante o pregão"

4.2.2.1. Resposta: O risco da exequibilidade contratual foi mitigado através do item **8. DA HABILITAÇÃO** do Edital de Licitação e pormenorizado no item **8.9 Qualificação Técnica**, no qual a empresa deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica (ACT) para as diversas áreas especializadas na prestação dos serviços de suporte técnico. Uma empresa que atua no mercado e que cumpra todos os requisitos de habilitação não deverá se sujeitar a enviar uma proposta que seja inexecutável e arcar com as diversas sanções previstas em lei e no edital. Os itens **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** do Edital de Licitação e no item **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** do Termo de Referência são bem taxativos nos riscos que a empresa possui ao enviar uma proposta que não consiga cumprir, conforme itens descritos no Termo de Referência:

"19.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

19.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

19.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos."

4.2.2.2. De acordo com a descrição do Edital, a vistoria ou a renúncia de vistoria são exigidas na fase de habilitação da empresa.

"8.9.8. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria (Anexo I-F) assinado pelo servidor responsável.

8.9.8.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração (Anexo I-G) emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante."

4.2.3. Pergunta 3: "Devido às atividades Obrigatórias de execução intradiária pelo NOC (Por exemplo: controle de acesso às salas cofre, vistorias nos centros de dados e salas técnicas, etc) entendemos que há necessidade do mesmo estar alocado dentro do ambiente do MJSP. Com base nisso questionamos: O MJSP irá fornecer o ambiente necessário para alocação deste NOC?"

4.2.3.1. Resposta: Sim. Atualmente, o MJSP possui 4 PA's completas dedicadas ao NOC.

4.2.4. Pergunta 4: "Entendemos que, devido à atualização constante do parque, a necessidade do MJSP no tocante à segurança, a evolução dos processos de governança e controle, assim como suas boas práticas há necessidade da ferramenta de gestão dos serviços (ITSM) possuir em seu processo de CMDB a função de Discovery Automático de modo a garantir a maior veracidade possível dos dados contidos no CMDB. Está correto o nosso entendimento?"

4.2.4.1. Resposta: Sim. Caso a ferramenta de ITSM não possua nativamente a função de Discovery Automático, deverá a Contratada providenciar a integração da ferramenta de ITSM com ferramenta de Discovery Automático com o aval do Contratante. O MJSP possui a necessidade do processo de CMDB juntamente com a função de Discovery Automático para permitir maior agilidade nos processos de Incidentes, Mudanças e Requisições.

4.2.5. Pergunta 5: "Ainda acerca do CMDB, entendemos que o mesmo deverá possuir quando disponível, no mínimo, as seguintes informações: Softwares instalados e sua versão, versão do sistema operacional, Logs de Alterações de Software e Hardware, informações de capacidade, patrimônio, número de série, inventário de hardware com controle de alteração, black list e whitelist de softwares, contrato de garantia. Está correto o nosso entendimento?"

4.2.5.1. Resposta: Sim. O CMDB deve apresentar todas as correlações dos ativos de TIC e processos de negócio do MJSP, conforme itens do Termo de Referência:

"7.31.10. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a **atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs)** modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas."

9.1.30.3.4. Gerenciamento de Mudança (Change management): É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto. O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos: Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos; Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; e Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas ITIL v3. **Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na CMDB."**

4.2.6. Pergunta 6: "Entendemos que a ferramenta CMDB deverá fazer parte da ferramenta de ITSM de modo que todo chamado que altere configurações no parque possua trilha de auditoria com as alterações realizadas no equipamento alvo. Está correto nosso entendimento?"

4.2.6.1. Resposta: Sim. Conforme resposta do item anterior.

4.2.7. Pergunta 7: "Quanto ao acesso remoto, entendemos que o mesmo deverá ser possível de ser acionado à partir da tela do chamado aberto pelo usuário de modo que todo o registro do acesso seja vinculado ao chamado. Este registro deverá possuir a possibilidade de capturas de tela (SCREEN CAPTURE conforme item 9.1.31.1) por parte do analista, assim como registrar toda e qualquer interação e alteração (deleção, movimentação, inclusão de arquivos, alteração de registro do windows e configurações, etc) de forma a garantir a trilha de auditoria total do atendimento. Está correto nosso entendimento?"

4.2.7.1. Resposta: Sim. Atualmente a empresa prestadora do serviço no contrato vigente utiliza a ferramenta da Família de soluções System Center para realização de SCREEN CAPTURE.

4.2.8. Pergunta 8: "Ainda acerca do atendimento remoto, entendemos que a ferramenta ITSM deverá possibilitar a instalação remota e silenciosa de aplicativos, garantindo o registro da instalação no chamado e também a atualização no CMDB de forma automática. Está correto o nosso entendimento?"

4.2.8.1. Resposta: Não. Atualmente, para instalação remota de aplicativos é utilizada a Família de soluções System Center.

4.2.9. Pergunta 9: "Com base em informações obtidas na vistoria e descrição do parque tecnológico das penitenciárias (Anexo 1-B, tabela 2: Parque Atual de Ativos de TIC por Localidade), ficou claro e evidente a necessidade de alocação de um perfil de analista especializado N3, versátil e que tenha capacidade de atuar em todas as torres descritas no termo de referência, está correto nosso entendimento?"

4.2.9.1. Resposta: Sim. Uma vez que possuímos no parque tecnológico das penitenciárias (Anexo 1-B, tabela 2: Parque Atual de Ativos de TIC por Localidade) Appliance de Segurança, Host Físico de Datacenter, Ativos de Redes e Sistemas Operacionais de Servidores. Dessa forma, entendemos que o profissional que irá prestar o serviço nas penitenciárias deve possuir conhecimento para atuar nessas frentes de trabalho.

4.3. Esclarecimento nº 08:

4.3.1. Pergunta 1: "Conforme entendimento em vistoria técnica é correto inferir que todos os profissionais disponibilizados para atendimento nas penitenciárias precisam possuir insalubridade. Está correto nosso entendimento?"

4.3.1.1. 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), que tratam dos critérios para pagamento de adicionais de insalubridade e periculosidade.

5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados nos Pedidos de Esclarecimento nº 07 (9783495) e nº 08 (9783502), 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 25/09/2019, às 17:09, 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 25/09/2019, às 17:10, 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 25/09/2019, às 17:10, 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 **9783593** e o código CRC **38B8AD1B**

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.