



9828868



08006.000087/2019-95

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA****Nota Técnica n.º 66/2019/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.º 12 (9820407), n.º 13 (9820419), n.º 14 (9822063) e n.º 15 (9822073) 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 1.º, 2.º e 3.º 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.º 216/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9822078), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Esclarecimento n.º 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. Pedido de Esclarecimento n.º 12 (9820407):

1. Entretanto, algumas das respostas ofertadas como esclarecimento constantes do Item 4 – ANÁLISE DO MÉRITO levaram a entendimentos divergentes entre membros das equipes técnica e comercial desta Empresa, fato tal que nos leva a crer que outros eventuais participantes do certame em epígrafe possam também ter tido diferentes interpretações. Especificamente tratando dos subitens 4.2.4, 4.2.5 e 4.2.6, já entendemos que a funcionalidade de Discovery Automático deverá ser fornecida para todos os ativos do parque do MJ. Também já entendemos que “a ferramenta de CMDB deverá fazer parte da ferramenta de ITSM”, logo, deve ser do mesmo fabricante e ser módulo ou componente integral da ferramenta de ITSM. Ainda, também entendemos que, caso a funcionalidade de Discovery Automático não seja nativo da ferramenta ofertada “a Contratada deverá providenciar a integração da ferramenta de ITSM com ferramenta de Discovery Automático com o aval do Contratante”. O que restou subjetivo, ora contraditório aos Princípio da Impessoalidade e Princípio do Julgamento Objetivo, é quais são os critérios para “o aval do Contratante”. Uma vez que o edital, no Item 8 – HABILITAÇÃO, aponta no subitem 8.9.5 como critério objetivo de aceitação de ferramenta ITSM a certificação PinkVerify, o único entendimento possível que atingimos é que a ferramenta ou funcionalidade de Discovery Automático, seja ela parte da solução principal, ou integrada pela Contratada, também deverá contar com a certificação PinkVerify para Gerenciamento de Ativos (Asset Management), que é a certificação que trata, dentre outros processos, do discovery e gestão de end points. Ratificar este entendimento não apenas encontra bons lastros no Princípio da Isonomia, uma

vez que dá critérios objetivos para que todos os proponentes estimem seus preços com bases em insumos similares, como também evita que este Ministério receba um “Frankenstein” montado a partir de uma ferramenta com certificações, somada a diversos outros penduricalhos de qualidade, eficiência e confiabilidade duvidosas. Está correto nosso entendimento?

3.2. Pedido de Esclarecimento nº 13 (9820419):

1. O presente edital menciona algumas ferramentas tais como ZABBIX e SCOM, tais ferramentas com objetivo exclusivo de monitoração, logo entendemos que o MJ não possui ferramentas de Discovery. Como é solicitado da ferramenta de ITSM atendimento de processos operacionais de capacidade e disponibilidade, processos estes que são realizados através de ferramentas e/ou funcionalidades de IT Operation Manager módulo este podendo ser atendido de forma nativa ou do mesmo fabricante de ITSM. Entendemos que esta ferramenta também deve compor na previsibilidade de licenças, tais estas levantadas e cotadas através do quantitativo de itens de rede deste MJSP. Nosso entendimento está correto?

3.3. Pedido de Esclarecimento nº 14 (9822063):

1. Entretanto, algumas das respostas ofertadas como esclarecimento constantes do Item 4 – ANÁLISE DO MÉRITO levaram a entendimentos divergentes entre membros das equipes técnica e comercial desta Empresa, fato tal que nos leva a crer que outros eventuais participantes do certame em epígrafe possam também ter tido diferentes interpretações. Especificamente tratando dos subitens 4.2.4, 4.2.5 e 4.2.6, já entendemos que a funcionalidade de Discovery Automático deverá ser fornecida para todos os ativos do parque do MJ. Também já entendemos que “a ferramenta de CMDB deverá fazer parte da ferramenta de ITSM”, logo, deve ser do mesmo fabricante e ser módulo ou componente integral da ferramenta de ITSM. Ainda, também entendemos que, caso a funcionalidade de Discovery Automático não seja nativo da ferramenta ofertada “a Contratada deverá providenciar a integração da ferramenta de ITSM com ferramenta de Discovery Automático com o aval do Contratante”. O que restou subjetivo, ora contraditório aos Princípio da Impessoalidade e Princípio do Julgamento Objetivo, é quais são os critérios para “o aval do Contratante”. Uma vez que o edital, no Item 8 – HABILITAÇÃO, aponta no subitem 8.9.5 como critério objetivo de aceitação de ferramenta ITSM a certificação PinkVerify, o único entendimento possível que atingimos é que a ferramenta ou funcionalidade de Discovery Automático, seja ela parte da solução principal, ou integrada pela Contratada, também deverá contar com a certificação PinkVerify para Gerenciamento de Ativos (Asset Management), que é a certificação que trata, dentre outros processos, do discovery e gestão de end points. Ratificar este entendimento não apenas encontra bons lastros no Princípio da Isonomia, uma vez que dá critérios objetivos para que todos os proponentes estimem seus preços com bases em insumos similares, como também evita que este Ministério receba um “Frankenstein” montado a partir de uma ferramenta com certificações, somada a diversos outros penduricalhos de qualidade, eficiência e confiabilidade duvidosas. Está correto nosso entendimento?

3.4. Pedido de Esclarecimento nº 15 (9822073):

1. De acordo com o item 20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO – do edital do Pregão Eletrônico nº 18/2019, solicitamos o seguinte esclarecimento, mesmo sendo imtempetivo: Pedido de Esclarecimento: No item 11.2 do Termo de Referência, onde se especifica como será efetivado o valor do pagamento mensal pelos serviços, que será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, cumprindo os SLA's e demais obrigações, o qual deverá ser calculado na fórmula exposta: “CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL = [(VALOR DO CONTRATO) – AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO] 30 Onde: Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA; Valor do Contrato = Valor total estabelecido em CONTRATO; Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.” Entendemos que onde se encontra o número 30 (trinta), deve ser considerado o número 12 (doze) – relativamente ao período contratual de 12 meses. Sendo assim, entendemos que o valor do contrato deve ser dividido por 12 meses e não por 30 meses, como está na fórmula elencada no edital. 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 12**

4.3. Pergunta 1: Entretanto, algumas das respostas ofertadas como esclarecimento constantes do Item 4 – ANÁLISE DO MÉRITO levaram a entendimentos divergentes entre membros das equipes técnica e comercial desta Empresa, fato tal que nos leva a crer que outros eventuais participantes do certame em epígrafe possam também ter tido diferentes interpretações. Especificamente tratando dos subitens 4.2.4, 4.2.5 e 4.2.6, já entendemos que a funcionalidade de Discovery Automático deverá ser fornecida para todos os ativos do parque do MJ. Também já entendemos que “a ferramenta de CMDB deverá fazer parte da ferramenta de ITSM”, logo, deve ser do mesmo fabricante e ser módulo ou componente integral da ferramenta de ITSM. Ainda, também entendemos que, caso a funcionalidade de Discovery Automático não seja nativo da ferramenta ofertada “a Contratada deverá providenciar a integração da ferramenta de ITSM com ferramenta de Discovery Automático com o aval do Contratante”. O que restou subjetivo, ora contraditório aos Princípio da Impessoalidade e Princípio do Julgamento Objetivo, é quais são os critérios para “o aval do Contratante”. Uma vez que o edital, no Item 8 – HABILITAÇÃO, aponta no subitem 8.9.5 como critério objetivo de aceitação de ferramenta ITSM a certificação PinkVerify, o único entendimento possível que atingimos é que a ferramenta ou funcionalidade de Discovery Automático, seja ela parte da solução principal, ou integrada pela Contratada, também deverá contar com a certificação PinkVerify para Gerenciamento de Ativos (Asset Management), que é a certificação que trata, dentre outros processos, do discovery e gestão de end points. Ratificar este entendimento não apenas encontra bons lastros no Princípio da Isonomia, uma vez que dá critérios objetivos para que todos os proponentes estimem seus preços com bases em insumos similares, como também evita que este Ministério receba um “Frankenstein” montado a partir de uma ferramenta com certificações, somada a diversos outros penduricalhos de qualidade, eficiência e confiabilidade duvidosas. Está correto nosso entendimento?

4.3.1. Resposta: Sim. O entendimento está correto. O "aval do Contratante" será embasado na completude da funcionalidade de Discovery Automático.

4.4. **Esclarecimento nº 13**

4.5. Pergunta 1: O presente edital menciona algumas ferramentas tais como ZABBIX e SCOM, tais ferramentas com objetivo exclusivo de monitoração, logo entendemos que o MJ não possui ferramentas de Discovery. Como é solicitado da ferramenta de ITSM atendimento de processos operacionais de capacidade e disponibilidade, processos estes que são realizados através de ferramentas e/ou funcionalidades de IT Operation Manager módulo este podendo ser atendido de forma nativa ou do mesmo fabricante de ITSM. Entendemos que esta ferramenta também deve compor na previsibilidade de licenças, tais estas levantadas e cotadas através do quantitativo de itens de rede deste MJSP. Nosso entendimento está correto?

4.5.1. Resposta: Não. Deverá a Contratada providenciar a integração da ferramenta de ITSM com ferramenta de Discovery Automático com o aval do Contratante. Se é necessário licença ou não, a responsabilidade é da Contratada. 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.

4.6. **Esclarecimento nº 14**

4.7. Pergunta 1: Entretanto, algumas das respostas ofertadas como esclarecimento constantes do Item 4 – ANÁLISE DO MÉRITO levaram a entendimentos divergentes entre membros das equipes técnica e comercial desta Empresa, fato tal que nos leva a crer que outros eventuais participantes do certame em epígrafe possam também ter tido diferentes interpretações. Especificamente tratando dos subitens 4.2.4, 4.2.5 e 4.2.6, já entendemos que a funcionalidade de Discovery Automático deverá ser

fornecida para todos os ativos do parque do MJ. Também já entendemos que “a ferramenta de CMDB deverá fazer parte da ferramenta de ITSM”, logo, deve ser do mesmo fabricante e ser módulo ou componente integral da ferramenta de ITSM. Ainda, também entendemos que, caso a funcionalidade de Discovery Automático não seja nativo da ferramenta ofertada “a Contratada deverá providenciar a integração da ferramenta de ITSM com ferramenta de Discovery Automático com o aval do Contratante”. O que restou subjetivo, ora contraditório aos Princípio da Impessoalidade e Princípio do Julgamento Objetivo, é quais são os critérios para “o aval do Contratante”. Uma vez que o edital, no Item 8 – HABILITAÇÃO, aponta no subitem 8.9.5 como critério objetivo de aceitação de ferramenta ITSM a certificação PinkVerify, o único entendimento possível que atingimos é que a ferramenta ou funcionalidade de Discovery Automático, seja ela parte da solução principal, ou integrada pela Contratada, também deverá contar com a certificação PinkVerify para Gerenciamento de Ativos (Asset Management), que é a certificação que trata, dentre outros processos, do discovery e gestão de end points. Ratificar este entendimento não apenas encontra bons lastros no Princípio da Isonomia, uma vez que dá critérios objetivos para que todos os proponentes estimem seus preços com bases em insumos similares, como também evita que este Ministério receba um “Frankenstein” montado a partir de uma ferramenta com certificações, somada a diversos outros penduricalhos de qualidade, eficiência e confiabilidade duvidosas. Está correto nosso entendimento?

4.7.1. Resposta: Sim. O entendimento está correto. O "aval do Contratante" será embasado na completude da funcionalidade de Discovery Automático.

4.8. Esclarecimento nº 15

4.9. Pergunta 1: De acordo com o item 20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO – do edital do Pregão Eletrônico nº 18/2019, solicitamos o seguinte esclarecimento, mesmo sendo intempestivo: Pedido de Esclarecimento: No item 11.2 do Termo de Referência, onde se especifica como será efetivado o valor do pagamento mensal pelos serviços, que será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, cumprindo os SLA's e demais obrigações, o qual deverá ser calculado na fórmula exposta: “CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL = [(VALOR DO CONTRATO) – AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO] 30 Onde: Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA; Valor do Contrato = Valor total estabelecido em CONTRATO; Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.” Entendemos que onde se encontra o número 30 (trinta), deve ser considerado o número 12 (doze) – relativamente ao período contratual de 12 meses. Sendo assim, entendemos que o valor do contrato deve ser dividido por 12 meses e não por 30 meses, como está na fórmula elencada no edital. Está correto nosso entendimento?

4.9.1. Resposta: Sim. Será corrigido com a nova publicação do Edital.

5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados nos Pedidos de Esclarecimento nº 12 (9820407), nº 13 (9820419), nº 14 (9822063) e nº 15 (9822073), 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 30/09/2019, às 18:46, 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 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 **Evanei Gomes dos Santos, Integrante Técnico(a)**, em 01/10/2019, às 09:00, 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 **9828868** e o código CRC **E0776600**

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

Referência: Processo nº 08006.000087/2019-95

SEI nº 9828868