

**Esclarecimento 25/03/2022 16:47:05**

PERGUNTAS "in verbis": Apresentar os seguintes questionamentos ao termo de referência do presente processo: 1) Item 10 – RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS Subitem 10.1.10. Alta disponibilidade dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação do Ministério do Meio Ambiente; Obs: Entendemos que a responsabilidade da contratada com relação a esse item se restringe à correta configuração, monitoração preventiva, instalação das atualizações e correções recomendadas, bem como o eventual acionamento do suporte e acompanhamento de atendimentos realizados pelos respectivos fabricantes. Entendemos também que a alta disponibilidade também dependerá da existência no ambiente da prestação dos serviços de mecanismos de "hardware" como fontes e placas de rede redundantes, "clusters", entre outros, bem como a infraestrutura do local ("no-break" para energia, "links" redundantes, etc ) e a virtualização para garantir a resiliência das aplicações. Bancos de dados também deverão permitir a configuração de alta disponibilidade através de ferramentas nativas dos próprios fabricantes e/ou de terceiros, também existentes no ambiente da contratante. Está correto o nosso entendimento? 2) Item 11 - REQUISITOS DE NEGÓCIO Subitem 11.7. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica; Obs: Mesma situação observada no item anterior, 10.1.10. A continuidade do negócio dependerá dos mecanismos de tolerância a falhas que existam no ambiente da contratante. Está correto o nosso entendimento? 3) Subitem 11.8. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas, dos quais venha a ter conhecimento, ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação Termo de Referência CSITI 0863378 SEI 02000.005996/2021-16 / pg. 5 vigentes no ambiente do CONTRATANTE; Obs: Entendemos que já existe alguma iniciativa de LGPD, concluída ou em andamento no MMA, e que as recomendações oriundas dessa consultoria serão repassadas à contratada durante o período de transição para que as ações necessárias possam ser planejadas e executadas para o pleno atendimento desse item. Quaisquer eventuais aquisições de insumos ("software" e "hardware") necessários ao atendimento desse item será custeado pela contratante. Está correto o nosso entendimento? 4) Item 12 - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO Subitem 12.1. Garantir a Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade: Obs: Entendemos que a responsabilidade da contratada se restringe à correta execução dos processos existentes ou que venham a ser criados e incorporados à operação, após a aprovação da contratante, bem como a correta utilização dos recursos existentes no ambiente da contratante para assegurar o correto cumprimento desse item (sistemas de armazenamento locais ou em nuvem, "firewall", "backup", ferramentas específicas para auditoria, versionamento, rastreabilidade, entre outros). A responsabilidade pela aquisição, contratos de manutenção e licenciamento desses recursos é exclusivamente da contratante. Está correto o nosso entendimento? 5) Entendemos, ainda no contexto da segurança da informação, que existem mecanismos de segurança física como restrições de acesso ao ambiente onde se encontram os equipamentos da TIC, com controle de acesso eletrônico, sistema de CFTV com retenção de imagens, entre outros. Está correto o nosso entendimento? 6) Subitem 12.9 - Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação; Obs: Conforme mencionamos no questionamento "4", entendemos que para o correto atendimento a esse item, será necessário utilizar ferramentas específicas já existentes no ambiente da contratante ou que venham a ser adquiridas para essa finalidade, sem custos adicionais para a contratada. Entendemos que na eventual inexistências dessas ferramentas e não havendo interesse da contratante em adquiri-las, será aceita a opção de utilizar alternativas "open source". Está correto o nosso entendimento? 7) Item 13 - REQUISITOS LEGAIS E BOAS PRÁTICAS Subitem 13.7. Deverá implementar todos os processos e boas práticas do ITIL 4, que sejam aplicáveis ao ambiente do MMA. Obs: Entendemos que atualmente o MMA utiliza apenas o ITIL V3 e que todos os processos aplicáveis ao ambiente do MMA deverão ser revistos e adaptados para ITIL V4. Essa transição deverá ocorrer durante o período de vigência do contrato como um projeto de evolução constante, tal como está descrito no subitem 5.7, a ser acertado entre as partes para que não gere impactos na operação. Está correto o nosso entendimento? 8) Item 14 - REQUISITOS TECNOLÓGICOS Subitem 14.2. Realizar o gerenciamento de serviços de TIC por meio de ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management), que deve ser capaz de aferir no mínimo: a) Data e horário de abertura do chamado; b) Data e horário de captura do chamado; c) Data e horário de resolução do chamado; d) Data e horário de conclusão do chamado; e) O tempo total de atendimento do chamado; f) O tempo que o chamado permaneceu em cada estado; g) Se determinado chamado foi ou não reaberto; h) A quantidade total de chamados atendidos em determinado período; i) A quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; j) A quantidade total de chamados reabertos, em determinado período. Subitem 14.3. A ferramenta deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, após o encerramento do chamado, aferindo o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado. A pesquisa de satisfação deverá ser enviada automaticamente para o e-mail do usuário demandante. Obs: Entendemos que a ferramenta atual de ITSM do MMA, na versão e configuração existentes no ambiente da contratante, possui condições técnicas de atender plenamente os itens 14.2 e 14.3 para que então a contratada possa cumprir as orientações iniciais que estão descritas nos itens 14.4 e 14.5, de garantir a continuidade da ferramenta atual. Está correto o nosso entendimento? 9) Entendemos que na impossibilidade de atender o exposto no questionamento "8" e sendo solicitado à contratada que seja implementada uma nova ferramenta de ITSM no MMA, mesmo que "open source", essa solicitação deverá ser considerada como um projeto de evolução constante a ser acertado entre as partes para que não gere impactos na operação. Está correto o nosso entendimento? 10) Item 16 - REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE Subitem 16.10. O CONTRATANTE poderá exigir que parte da equipe de colaboradores fiquem alocados nas dependências do MMA. A Reunião Inicial será o marco inicial para informar à CONTRATADA

quais categorias de serviço e perfis profissionais serão necessários para alocação presencial. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir que todos os perfis selecionados estejam aptos e disponíveis para início imediato, garantindo a continuidade dos serviços de TIC do CONTRATANTE; Obs: As informações sobre o regime de trabalho das equipes são muito importantes para a maior precisão no cálculo dos custos na elaboração da melhor proposta final para o MMA. Seria possível fornecer as informações sobre a quantidade de recursos necessários, por categorias de serviços, que deverão atuar em regime presencial e quais os seus respectivos horários? 11) Item 20 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA Subitem 20.1.10. Prover, manter e garantir a disponibilidade de profissionais em plantão para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE; Obs: As informações sobre disponibilidade de profissionais em plantão e sobreaviso são muito importantes para a maior precisão no cálculo dos custos e na elaboração da melhor proposta final para o MMA. Seria possível fornecer as informações sobre o histórico de utilização desse serviço bem como uma estimativa para o próximo contrato? 12) Subitem 20.1.19. Deverá garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades. Obs: Entendemos que as interrupções decorrentes de falhas ou indisponibilidades de infraestrutura e/ou equipamentos do ambiente da contratante, plenamente justificadas, não ocasionarão penalidades à contratada. Está correto o nosso entendimento? 13) Item 23. LOCAIS DE EXECUÇÃO Subitem 23.11. Caso a CONTRATADA opte pela execução remota dos serviços de monitoramento e/ou de atendimento de primeiro nível, quando for o caso, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um CANAL DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da CONTRATADA. Além disso, deverá atender aos requisitos de segurança, conforme disposto neste Termo de Referência. Obs: Entendemos que esse item reforça a necessidade de a contratada conhecer a quantidade de recursos que deverão atuar presencialmente nas instalações da contratante para termos a maior precisão no cálculo dos custos na elaboração da melhor proposta final para o MMA. Seria possível fornecer as informações sobre a quantidade de recursos necessários, por categorias de serviços, que deverão atuar em regime presencial e quais os seus respectivos horários? 14) Com base nas informações fornecidas pelo MMA sobre a quantidade de recursos no item 39.1.5, entendemos que essa equipe atualmente presta integralmente os serviços referentes ao escopo do presente edital e atende plenamente os níveis mínimos de serviços exigidos (NMS) e seus indicadores (INMS), tais como apresentados nos itens 36 e 66, respectivamente, do termo de referência. Está correto o nosso entendimento?

**Fechar**



**Resposta 25/03/2022 16:47:05**

RESPOSTAS: 1) Não está correto o entendimento. Informa-se o item 7.5 do TR: "...para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, o MMA precisa contar com uma estrutura de prestação de serviços de TIC adequada às exigências das políticas públicas de sua responsabilidade e de suas áreas demandantes, de forma que faz-se necessária a contratação de empresa especializada em suporte e operações de infraestrutura, manutenção e construção de soluções tecnológicas, para auxiliar a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI, no cumprimento das suas competências regimentais". Continuando, informa-se o item 3.6 "Para a execução do objeto será empregado o modelo de atingimento de NMS. Serão aplicados indicadores para a manutenção da disponibilidade do ambiente." Assim, é um requisito para fornecimento do objeto o item 14.1: "Considerar todo o parque tecnológico do CONTRATANTE e otimizações que forem realizadas ao longo do tempo, equipamentos em geral, ambientes físicos e lógicos e sistemas em sentido amplo. O atual parque tecnológico do órgão (Brasília/DF) encontra-se listado no Anexo E." e informa-se que os sistemas encontram-se listados no ANEXO F - SISTEMAS. A aferição da disponibilidade de sistemas e serviços é medida pelos índices do item 66.4 (INMS-SIS, INMS-SIN). Salienta-se o item 36.5: "Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, que caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como: Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica). Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos). Falhas de infraestrutura que não estejam sob a sustentação da CONTRATADA (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar). Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública)." 2) Não está correto o entendimento conforme resposta anterior. 3) Sim, está correto o entendimento. 4) Sim, está correto o entendimento. 5) Sim, está correto o entendimento. Conforme mencionado no TR o MMA possui infraestrutura de Sala-Cofre. 6) Sim, está correto o entendimento. 7) Sim, está correto o entendimento. 8) Sim, está correto o entendimento. 9) Sim, está correto o entendimento. 10) Quanto a Central de Serviços informa-se o item 4.2 do TR: "b) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível) – telefônico e remoto." e "c) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível) – remoto e presencial." Quanto aos horários, para todas as categorias de serviço informa-se o item 24.1: "Em regra, os serviços deverão ser prestados em dias úteis, no período entre 07h00 e 20h00, exceto os seguintes casos: Os serviços de monitoramento, por meio da modalidade NOC (network operations center), deverão ser executados em uma escala de 24x7; Os serviços de monitoramento, por meio da modalidade SOC (security operation center), deverão ser executados em uma escala de 24x7;" Também informa-se o item 23.10: "O Líder Técnico de Infraestrutura deverá estar disponível de forma tempestiva, in loco, nos dias úteis e em caso da necessidade, para realização de trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual." Por fim, informa-se item da Portaria 6.432 SGD/ME, de 15 de junho de 2021: "26.1.1.7. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à contratada, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.". Demais informações contam no TR. 11) As estimativas de trabalho e históricos podem ser verificadas no Estudo Técnico Preliminar, principalmente no item 4.6, no qual consta o tempo mensal em horas de demanda em atendimento de chamados, considerando os anos de 2018 a 2021, sobre os quais foi obtido o quantitativo anual médio de 7.288 requisições e 3.491 incidentes. Além disto, considerou-se o tempo esperado para resolução de incidente em 1 hora e de requisição em 4,66 horas. Tal estimativa baseou-se no histórico dos atendimentos efetuados, nos registros de controle e acompanhamento dos chamados no MMA. Demais informações contam no TR. 12) Sim, está correto o entendimento. Ressalta-se o disposto no item 36.5 do TR: "Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, que caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como: ..." 13) De acordo com a Portaria 6.432 SGD/ME, item "26. 1. 1. 7. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à contratada, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.". Assim, esclarece-se que o Termo de Referência admite a modalidade de prestação de serviço remoto, desde que respeitados os indicadores de nível mínimo de serviço, consoante com as atividades descritas no ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DOS ITENS, e conforme item 4.2 c) "Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível) – remoto e presencial." e item 5.5. Por fim, uma estimativa referencial de profissionais por categoria de serviço é apresentada no item 39.1.5 do TR. 14) Não está correto o entendimento. O modelo de serviço que atualmente é prestado no MMA não baseia-se em estimativa referencial de perfis. Para o presente Termo de Referência, o quantitativo de equipe demonstrado no item 39.1.5 baseou-se nos levantamentos realizados no ETP fundamentado pelo item 11.7.1 da Portaria 6.432 SGD/ME, no qual utilizou-se o quantitativo mensal de requisições e incidentes, o tempo esperado de resolução das requisições e incidentes, e o tempo mensal em horas de demanda em atendimento de chamados, os aspectos e volume do parque tecnológico, conforme ANEXO I, lista de sistemas críticos e não críticos conforme ANEXO II, identificação de déficits, entre outros. Deste modo, identificou-se o quantitativo de profissionais por tipo de perfil utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação, conforme item 11.13.1 da Portaria.

**Fechar**