

Esclarecimento 25/07/2022 10:38:13

PERGUNTAS "in verbis": De acordo com o item 21 do edital do Pregão Eletrônico nº 05/2022, solicitamos os seguintes esclarecimentos: 1) Esclarecimento 1 – Sobre as estimativas de Demanda e Capacidade no Termo de Referência/Edital. Uma principal questão é quanto aos modos de serviço a serem contratados em função da estimativa realizada com base apenas no volume de tickets (incidentes e requisições) e com um tempo médio criado com critérios questionáveis, decompostos da seguinte forma: - Foi determinado um tempo médio de 4,6 horas para as requisições de serviços e 1 hora para atendimento aos incidentes, presentes no Estudo Técnico Preliminar, pág. 5, item 4.5.3. Essa generalização dos tempos mistura demandas de menor porte realizadas pelos times de N1 e N2 com demandas de maior porte executadas pelos especialistas de N3. Em outras palavras, o que é um tempo esperado para o atendimento (expectativa de tempo e respectivo INMS) se tornou o esforço para o quantitativo de tickets, entretanto, foram desconsiderados os tempos reais de atendimento, bem como os diferentes perfis que executam estas demandas, podendo incorrer em superestimadas ou subestimativas. Por fim, o volume histórico foi dividido de maneira linear entre todos os perfis, não considerando as particularidades de cada torre como volume de atendimento e esforço para atendimento das demandas. Cabe registrar, que a identificação de acordo com cada perfil, permite que as licitantes tenham condições de realizarem suas propostas de preço de forma mais adequada a efetiva realidade da Administração, por consequente, viabilizando proposta mais vantajosa para Administração. Deste modo, para fins de esclarecimento, requer que seja informado os tempos médios das respectivas equipes, bem como seus volumes históricos passados. 2) Esclarecimento 2 – Referente aos tipos de serviços, foram desconsiderados esforços para execução de projetos, item presente no contrato atual e também presente no futuro contrato (item 25.5.1.2, pág. 13, presente no Termo de Referência), e apesar de existirem 2 INMSs para aferição de desempenho de projetos, não é previsto um custo para este tipo de serviço, bem como não foram previstos esforços para execução de projetos, que recaem em grande parte para o time de N3 nas diversas torres apresentadas. Ao desconsiderar o esforço para a execução de projetos, e medir apenas um esforço aproximado para realização de tickets (incidentes e requisições) há um descasamento com o esforço para todas as torres de N3. Além disso, ao considerar o Gerente Técnico para Operação e Projetos pode haver um gargalo, haja visto a quantidade de controles e artefatos que serão necessários para os projetos. Deste modo, requer para fins de esclarecimento, que seja informado os esforços técnicos para execução de projetos, bem como os esforços gerenciais (do Gerente de Projetos), de modo que a precificação dos preços seja considerando os esforços próprios e correspondentes. Cabe o registro, que inexistindo a clareza das informações os valores das propostas poderão representar em prejuízo à administração, visto que para salvaguardar custos quanto aos esforços não apresentados. Além que, resta evidenciado e representa em passivo de risco de fiscalização, a execução de projetos sem seus critérios previamente definidos. 3) Esclarecimento 3 – A estimativa para a Categoria "Central de Serviços e Monitoramento" é composta por perfis que possuem jornada de trabalho e naturezas de entrega de serviços diferentes, sendo: - Técnico de N1, jornada de trabalho de 6 horas, realiza atendimento remoto de tickets (incidentes e requisições) aos usuários finais; - Técnico de N2, jornada de trabalho de 8 horas, realiza atendimento remoto e presencial de tickets (incidentes e requisições) aos usuários finais, e outras demandas técnicas; - Técnico de Monitoramento, jornada de trabalho de 12/36 horas ou escala 24x7, e que não realizam atendimentos de tickets para os usuários finais; - Gerente de Suporte não realiza atendimentos diretos aos usuários finais; Portanto na estimativa de demanda e esforço, dos 14 membros deste time, não poderiam ser consideradas 8 horas para todos os perfis (item (B) Jornada fixa (8h diárias)), bem como não se deveriam considerar os técnicos de monitoramento (que executam uma atividade continuada de monitoramento) para atendimento dos tickets (incidentes e requisições) nem mesmo o perfil de Gerente de Suporte para realizar atividades de suporte aos usuários. Estabelecer um volume único conforme consta no TR item 39.1.5., para todas as categorias, é inviável e prejudicial, visto que os perfis possuem jornadas distintas. Ademais o TR considera que as 14 pessoas estariam atendendo tickets, o que não é verdade segundo o próprio edital, pois gestores e equipe de monitoramento que não atende tickets. Desta forma, a fim que as licitantes tenham condições de elaborarem propostas de preços que melhor representam a vantagem para administração, é necessário que sejam destacados os perfis de acordo com sua respectiva hora de trabalho. Assim, as licitantes devem considerar a proporcionalidade em relação as horas estimadas. Está correto nosso entendimento? 4) Esclarecimento 4 – Referente aos INMSs - Praticamente todos os indicadores consideram "Tickets Abertos", e entende-se que deveriam considerar os "Tickets Fechados" para as apurações, evitando problemas de reaberturas e apurações parciais/incompletas. Qual estado final da demanda deve ser apurado nos indicadores (o ideal é apurar os fechados pelas boas práticas)?; 5) Esclarecimento 5 – Do INMS-INC – Embora a estimativa esteja com aproximadamente 291 incidentes na média mensal dos últimos 4 anos, em 2021 foram 158 em média mensal. Neste caso, o baixo quantitativo pode refletir em glosas maiores. Neste cenário só poderia haver 3 incidentes estourados para não romper os 98% de meta. Simulando com 10 incidentes estourados, haveria 93,6% de alcance, e neste cenário, aplicando os critérios das glosas, um total de 4,33% de glosa na fatura para este item. Nosso entendimento está correto? Ainda, se há algum limite mínimo para ativação do indicador ou algum mecanismo que evite glosas desproporcionais dado o baixo volume de tickets? 6) Esclarecimento 6 – O indicador INMS-REQ possui meta única de 95%, mas está subdividido em 3 faixas (Alta, média e baixa). Havendo estouro nos 3 tipos de prioridades, não é claro qual tipo de glosa aplicar para um eventual caso de rompimento abaixo dos 95%. Por exemplo: de 200 requisições atendidas num mês, havendo 4 estouros em Alta, 4 em Média e 4 em Baixa, teríamos $188/200 = 94\%$, e neste caso para o 1% de não alcance qual(is) penalizações deveríamos considerar? Em outra mão, se as apurações forem divididas por faixa de prioridade existe o problema de baixos quantitativos por faixa e por sua vez as penalizações podem ser desproporcionais dado o baixo quantitativo. Ainda, dividindo o indicador em 3 faixas, podemos ter 3 penalizações. Por fim, havendo a divisão, na ocorrência de volumes muito baixos (Ex.: 20 tickets num mês) 1 chamado estourado pode variar entre 2,5% e 5% de glosa. Não foi encontrado no TR e anexos algum mecanismo de freio ou limite mínimo para ativação do indicador, apesar de existir um limite de glosa em 30% no item 37.3, pág. 17 do TR, o que representa uma aplicação desproporcional para 1 único ticket rompido quando se considera os próprios indicadores contidos no edital. Esses indicadores, considerando o exposto, serão desconsiderados? Caso não sejam desconsiderados, quais os indicadores para assegurar a razoabilidade e proporcionalidade? 7) Esclarecimento 7 – Sobre o indicador INMS-PRO, devem ser considerados os dias do projeto dentro ou fora do prazo, ou os dias das atividades do projeto dentro ou fora do prazo? 8) Esclarecimento 8 – Indicador INMS-SAT apresenta uma fórmula de cálculo sem os critérios das notas (Escala da pesquisa). Quais critérios e tipos de notas devem ser considerados?

Resposta 25/07/2022 10:38:13

RESPOSTAS: 1) Não está correto o entendimento. O presente Edital segue os ditames da Portaria 6.432 SGD/ME, portanto, trata-se de serviço de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Esclarece-se que para fins de estimativa, além do histórico de demandas, foram considerados critérios conforme item 39.1.2 do TR: "Foram considerados, também, os aspectos e volume do parque tecnológico, conforme ANEXO E - PARQUE TECNOLÓGICO. Foi considerado a lista de sistemas críticos e não críticos a serem suportados, ANEXO II - Levantamento de Sistemas". Ainda segundo a Portaria: "11. 24. 2. A Planilha de Custos e Formação de preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação." Ressalta-se ainda o disposto nos seguintes itens da Portaria: "11. 9. 2. Deve-se utilizar o registro histórico de chamados do órgão ou entidade para apurar dados qualitativos e quantitativos referentes a tickets de serviços prestados. Essa ação é necessária para auxiliar no dimensionamento dos serviços e, conseqüentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. 11. 9. 3. Trata-se, evidentemente, de uma estimativa inicial para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. 11. 9. 4. Importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, podem influenciar diretamente no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades." Isto posto, outros critérios foram considerados pela equipe de planejamento da contratação, conforme Portaria 6.432 SGD/ME item "10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS." buscando-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no Ministério e cobrindo-se eventuais déficits. 2) Não está correto o entendimento. Segundo item 25.5.1 todas as demandas se dividem em 2 modalidades: chamado (que se subdivide em requisição ou incidente) ou projeto. Ainda conforme item 65.1.3. do TR as demandas de projetos estão englobadas no escopo e no custo mensal desta contratação. Por fim, quanto aos esforços técnicos ou gerenciais para execução de projetos informa-se que o ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DOS ITENS, do Termo de Referência, segundo item 55.1 "contém as informações necessárias para nortear a execução do objeto, com o escopo detalhado de cada item (categoria de serviço), descrição das atividades, e perfis profissionais exigidos." Informa-se ainda, o item 55.3 do Termo de Referência: "As atividades descritas neste Anexo são válidas tanto para demandas rotineiras, quanto para melhorias contínuas e projetos. Toda e qualquer demanda, seja ela pontual, sistematizada ou planejada como projeto ou programa são abarcadas pelas atividades descritas." Além disto, informa-se o item 38.4 do TR: "Todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que o CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços." 3) Não está correto o entendimento. O presente Edital segue os ditames da Portaria 6.432 SGD/ME, portanto, trata-se de serviço de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Esclarece-se que para fins de estimativa, além do histórico de demandas, foram considerados critérios conforme item 39.1.2 do TR: "Foram considerados, também, os aspectos e volume do parque tecnológico, conforme ANEXO E - PARQUE TECNOLÓGICO. Foi considerado a lista de sistemas críticos e não críticos a serem suportados, ANEXO II - Levantamento de Sistemas". Além destes, outros critérios foram considerados pela equipe de planejamento da contratação, conforme Portaria 6.432 SGD/ME item "10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS.", buscando-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no Ministério e cobrindo-se eventuais déficits. Ainda, conforme Anexo B, item 18.1.3, da Portaria 6.432 SGD/ME, de 15 de junho de 2021: "c) a contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e d) deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto na Seção 12.2, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra." Por fim, ainda conforme a referida portaria: "11. 24. 2. A Planilha de Custos e Formação de preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação." 4) Não está correto o entendimento. Os indicadores INMS-INC, INMS-REQ e INMS-PRO apuram a quantidade de demandas atendidas dentro do prazo estabelecido, sendo o prazo máximo para atendimento (abertura e fechamento) estabelecido de acordo com o item 65.6 do TR. 5) Sim está correto o entendimento. Ainda, segundo item 21.5 "Durante a fase de implantação, todos os níveis mínimos de serviços serão normalmente apurados e, havendo ocorrências de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 50% em relação ao valor real apurado.". E ainda, segundo item 21.4 "o período de implantação deverá ser finalizado em, no máximo, 90 (noventa) dias". Sobre "mecanismo que evite glosas desproporcionais" informa-se o item 37.3 do TR: "A glosa sobre o pagamento mensal será aplicada até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total mensal, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis." 6) Não está correto o entendimento. Informa-se o item 3.6 do TR: "Para a execução do objeto será empregado o modelo de atingimento de NMS. Serão aplicados indicadores para a manutenção da disponibilidade do ambiente.". Segundo item 36.6 "Os indicadores de níveis mínimos de serviço deverão ser calculados mensalmente e sem diferenciação entre as categorias de serviço/itens contratuais." Portanto, esclarece-se que o indicador INMS-REQ não será desconsiderado. Ainda esclarece-se que, além do mecanismo do item 37.3 já citado pela licitante, o item 36.4 do TR assegura a razoabilidade e proporcionalidade conforme: "A CONTRATADA possui o direito de pedir reconsideração quanto ao eventual descumprimento de algum nível mínimo de serviço, por meio de justificativas razoáveis e proporcionais, cabendo ao CONTRATANTE a discricionariedade de acatar ou não, sendo critérios determinantes para a análise do CONTRATANTE: o histórico de execução contratual, o compromisso da CONTRATADA quanto à adequada prestação de serviços e a eficácia na prospecção de melhorias e execução de melhorias contínuas." 7) Conforme forma de cálculo do indicador INMS-PRO "Quantidade de projetos atendidos dentro do prazo", o somatório DPE considera o total de dias de projetos encerrados no mês corrente (dentro do prazo), e o somatório DA considera a quantidade de dias de atraso (projetos ainda não encerrados fora do prazo). 8) Conforme Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022, art. 7, "§ 1º O nível de satisfação será indicado pelo usuário em escala de cinco pontos."