**PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO – PREGÃO 01/2023**

**QUESTIONAMENTO 1** – Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado?

**Resposta:** O Ministério do Trabalho e Emprego e o Ministério da Previdência Social não possuem instrumentos contratuais vigentes referentes aos serviços pleiteados nesta contratação. Ambos os contratos citados no TR estão sob a gestão do extinto Ministério da Economia, atual Ministério de Gestão e Inovação. Em tempo, os serviços estão sendo executados por meio de Termo de Execução descentralizada firmado entre MTE/MPS e extinto Ministério da Economia.

**QUESTIONAMENTO 2** –  Se sim, qual o número do contrato?

**Resposta:** Os Contratos nº 07/2018 (Atendimento aos Usuários - Níveis 1 e 2), e nº 31/2018 (Atendimento aos Usuários - Nível 3)

**QUESTIONAMENTO 3** – Se sim. com qual empresa?

**Resposta:** O Contrato nº 07/2018 foi firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA); e o contrato nº 31/2018 firmado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A

**QUESTIONAMENTO 4** –  Se sim, qual o valor atual do contrato?

**Resposta:**

* Contrato nº 07/2018 – R$ 5.787.730,65;
* Contrato nº 31/2018 – R$ 3.128.423,40;

É importante frisar que os contratos foram firmados à época para atender apenas ao Ministério do Trabalho e Emprego e passaram posteriormente para a gestão do extinto Ministério da Economia, o que diverge do cenário atualmente apresentado pois a nova contratação pretendida prevê atendimento para o Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério da Previdência Social, incluindo suas unidades descentralizadas.

**QUESTIONAMENTO 5** – Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato?

**Resposta:**

Contrato nº 07/2018

TÉCNICOS N1 - 4

TÉCNICOS N2 - 78

Contrato nº 31/2018

 TÉCNICOS N3 – 28(perfis dedicados e compartilhados)

Ressalta-se que este número não é adequado, conforme estudo realizado pela equipe técnica. Existem muitas situações de não-qualidade do serviço em execução, diagnosticadas, em parte, pelo quantitativo de profissionais não-adequado

**QUESTIONAMENTO 6** –  Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação?

**Resposta:**A estimativa consta na **TABELA 5** do Termo de Referência. A justificativa do quantitativo encontra-se no ITEM 3.3 do Termo de Referência – Estimativa da Demanda

**QUESTIONAMENTO 7** –  Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato?

**Resposta:**Trata-se de uma contratação de prestação de serviços e não alocação de mão de obra ou posto de trabalho. A distribuição dos profissionais caberá à CONTRATADA, visando ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço. Com o objetivo de obter uma melhoria contínua dos serviços prestados, foi considerada expertise das equipes de gestão e fiscalização dos contratos anteriormente existentes, possuindo como resultado um quantitativo razoável sugerido na **TABELA 5**.

A CONTRATADA, em caso de necessidade de alocação presencial dos profissionais, proporá equipe para atuar presencialmente com a aprovação do Gestor do contrato

**QUESTIONAMENTO 8** –  Qual o valor do salário recebido por cada profissional alocados na prestação de serviços atual?

**Resposta:**

Os serviços prestados no MTE/MPS são oriundos de contratos que possuem natureza de prestação de serviços. Desta forma, os salários pagos para os profissionais são discricionários pelas CONTRATADAS, considerando que os profissionais não possuem dedicação exclusiva, seguindo o que é normatizado pela legislação trabalhista e sindical associada.

Os valores utilizados como estimativa para a nova contratação, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, atualizados pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 são condizentes com as remunerações de mercado dos referidos profissionais.

Os salários referentes à nova contratação poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas em relação ao estimado na TABELA 5 do TR, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato.

Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados.

**QUESTIONAMENTO 9** – Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação?

**Resposta:**No item 3.3.5.2 é apresentado o consolidado de quantitativo de chamados mensais. No ANEXO X ao TR é informado o quantitativo de chamados por região, aferidos durante o período de 01/08/2021 A 01/09/2022.

**QUESTIONAMENTO 10** – Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante?

**Resposta:**No **ANEXO I – Parque Tecnológico**, consta a informação de Quantidade de pessoas físicas ativas no AD *(Active Directory)* do MTE/MPS : 8.000 estimadas.

**QUESTIONAMENTO 11** – Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTMs, etc) para suporte neste novo contrato da contratante?

**Resposta:** No **ANEXO I – Parque Tecnológico** constam os quantitativos estimados dos itens de infraestrutura.

**QUESTIONAMENTO 12** – Qual a quantidade de ligações, Tempo Médio de Espera (TME) e Tempo Médio de Atendimento (TMA) das ligações encaminhadas para o setor de suporte/helpdesk da realidade atual da contratante?

**Resposta**: O MTE e MPS possuem um conjunto estimado de 350 ligações mensais, considerando a mudança de cultura de abertura de chamados oriunda do momento de pandemia e da possibilidade do trabalho remoto, bem como a implantação do portal de atendimento pela internet. Em relação ao TME e ao TMA não há previsão de NMS nos contratos vigentes. Na nova contratação, o contrato será orientado para abertura de chamados via ferramenta ITSM pelo portal de atendimento.

**QUESTIONAMENTO 13** –  Entendemos que a CONTRATANTE fornecerá a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como por exemplo: software de monitoramento, ferramenta de controle e abertura de chamados, computadores para os funcionários da contratada, mobiliário para atuação na prestação de serviços e mala de ferramentas?

**Resposta:**Em relação à central de atendimento (N1), A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local e softwares básicos. Deverá prover os meios necessários para a comunicação entre os sítios do MTE e MPS e a Central de Atendimento em caso de atendimento remoto.

Em relação aos técnicos que eventualmente forem alocados presencialmente, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, pois trata-se de uma contratação de prestação de serviços e não de alocação de mão de obra ou posto de trabalho, a CONTRATANTE poderá fornecer o mobiliário que estiver disponível em sua infraestrutura.

Em relação aos equipamentos para atividades do N2 tais como, a título de rol exemplificativo: hd externo, chaves para manutenção de equipamentos, eventuais cabos necessários, alicates, multímetro, e equipamentos de segurança física, bem como quaisquer ferramentas necessárias para a correta execução dos serviços deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.

O software de monitoramento deverá ser operacionalizado pela CONTRATADA, com base em soluções gratuitas ou outras que porventura atenderem aos requisitos do Termo de Referência. A ferramenta de ITSM, para controle dos chamados, deverá ser fornecida pela CONTRATADA conforme Termo de Referência.

**QUESTIONAMENTO 14** –  As empresas licitantes que forem beneficiadas por leis de incentivos fiscais, como é o caso da lei 12.546/2011 que trata da desoneração da folha de pagamento, poderão usufruir destes benefícios para participação da licitação e, não obrigatoriamente deverão cotar os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e tributários, constantes na planilha modelo, considerando sua realidade fiscal e tendo em vista o princípio da economicidade. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**Será respeitada a previsão legal estabelecida na Lei 12.546/2011, destaco que a licitante deverá comprovar a o direito de usufruto do benefício.

**QUESTIONAMENTO 15** –  Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento:

Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional):

Art. 17.  Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que:

XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra;

Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra:

            1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de caracterização da cessão de mão de obra, ocorre quando o trabalhador é cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, que detém o comando das tarefas e fiscaliza a execução e o andamento dos trabalhos.

             2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico).

    Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiona-se:

 Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame?

**Resposta:**Será rigorosamente seguido o preceito legal.

**QUESTIONAMENTO 16** – Qual o motivo da finalização do contrato anterior?

**Resposta:** O Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério da Previdência Social não possuem instrumentos contratuais vigentes referentes aos serviços pleiteados nesta contratação. Ambos os contratos citados no TR estão sob a gestão do extinto Ministério da Economia, atual Ministério de Gestão e Inovação. Em tempo, os serviços estão sendo executados por meio de Termo de Execução descentralizada firmado entre MTE/MPS e extinto Ministério da Economia.

**QUESTIONAMENTO 17** –  Existem glosas e multas da contratação atual?

**Resposta:** Por se tratar de contratações de serviços por NMS, eventuais glosas são aplicadas em caso de descumprimento dos indicadores estabelecidos.

**QUESTIONAMENTO 18** –  As empresas que apresentarem salários inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Não está correto o entendimento. Os valores utilizados na TABELA 5 do Termo de Referência são para efeito de estimativa, preconizados pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e seus anexos, considerando as alterações propostas pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

Os salários poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato. Os valores utilizados como estimativa, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, são condizentes com os preços de mercado dos referidos profissionais.  Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados. Será realizada análise minuciosa acerca de todos os requisitos exigidos e sugeridos constantes no Termo de Referência com o objetivo de avaliar a exequibilidade do objeto contratual.

**QUESTIONAMENTO 19** – Tendo em vista que existem várias localidades federativas, entendemos que as empresas deverão unificar o ISS do Distrito Federal para todos os perfis, haja vista que o Ministério do Trabalho se encontra no DF. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Deverá ser respeitada a legislação específica de ISS, devendo ser observada a localidade do fato gerador.

**QUESTIONAMENTO 20** – Entendemos que o dimensionamento de profissionais na Tabela 5 do item 3.3.5.2 do Termo de Referência é sugerido, não havendo obrigação da Contratada tê-lo como regra, podendo alocar número inferior de profissionais em uma ou mais Área Especializada. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. É importante enfatizar, contudo, que o estudo de quantitativo realizado pela equipe do órgão não está superestimado. Está condizente com a necessidade e atendimento das ações de TI dos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e do Ministério da Previdência Social (MPS). O processo foi conduzido visando melhorar os serviços atualmente prestados e, portanto, os níveis mínimos de serviço serão rigorosamente aplicados visando cumprir esse objetivo, conforme definições contidas no Termo de Referência. Atualmente existem várias situações que caracterizam uma prestação de serviço não-adequada em função de tempo alto de deslocamentos de profissionais (e suspensão de chamados) e de incapacidade em atender com prontidão a demandas de levantamentos e informações necessárias para a equipe de TI do MTE e do MPS.

O processo de contratação também foi instruído considerando a necessidade de melhoria da qualidade da gestão dos chamados, principalmente considerando o cenário de prestação de serviço em âmbito nacional. Por isso, existe a previsão inicial de 5 (cinco) supervisores para gerir, cada um, a quantidade máxima de 2.492 chamados, conforme item 4.16.1.12 do TR. O quantitativo de supervisores poderá ser revisto ao longo da execução contratual em caso da diminuição expressiva da quantidade de chamados

**QUESTIONAMENTO 21** - Entendemos que o salário de referência não na Tabela 5 do item 3.3.5.2 do Termo de Referência é utilizado como parâmetro, não havendo obrigação da Contratada tê-lo como regra, podendo ofertar salários inferiores em uma ou mais Área Especializada. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento, os salários poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato. Os valores utilizados como estimativa, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, são condizentes com os preços de mercado dos referidos profissionais.  Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados. Será realizada análise minuciosa acerca de todos os requisitos exigidos e sugeridos constantes no Termo de Referência com o objetivo de avaliar a exequibilidade do objeto contratual

**QUESTIONAMENTO 22** – Entendemos que o horário de atendimento nas Unidades Descentralizadas é das 07:30 às 20:30 de acordo com o Fuso Horário de cada região. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O serviço realizado pelas equipes de N1 e N2 operará das 07:30 às 20:30, de acordo com o fuso horário de cada região. O serviço realizado pelas equipes de N3 operará das 07:30 às 20:30 de acordo com o horário de Brasília.

**QUESTIONAMENTO 23** – Entendemos que os profissionais de Atendimento Nível 1 (N1) poderão ser compartilhados com outros contratos da Contratada. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** O entendimento está correto. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na [Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021](https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-326240550) e seus anexos, considerando as alterações propostas pela [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-4.668-de-23-de-maio-de-2022-402107009).

**QUESTIONAMENTO 24** – Entendemos que os profissionais da Área Especializada III – Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário serão alocados presencialmente nas Unidades Descentralizadas. Está correto nosso entendimento?

**Resposta**: O entendimento não está correto. A CONTRATADA deverá apresentar a melhor logística para atender as unidades descentralizadas visando atender corretamente os Níveis Mínimos de Serviço Estabelecidos (NMSEs), observando os tempos de deslocamentos propostos na TABELA 29 do TR. A CONTRATADA poderá alocar, de acordo com a sua logística, profissionais de Nível 2 (N2) nas unidades do MTE e MPS desde que aprovado pelo gestor do contrato. Não serão admitidas suspensões pela CONTRATADA dos tempos de chamados para deslocamento dos técnicos.

**QUESTIONAMENTO 25** – Ainda sobre os profissionais N2, entendemos que no ambiente da Contratante, em todas as Unidades Descentralizadas, haverá toda a estrutura para a prestação do serviço, leia-se: Estrutura mobiliária completa; Hardware e Software. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Não está correto o entendimento. A CONTRATADA, conforme item 2.3, Inciso III do Termo de Referência:

*Todos os elementos de software (ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços -*ITSM*) e*hardware *necessários ao bom desempenho dos serviços por parte de profissionais alocados, ressalvados os ativos disponibilizados nos ambientes do CONTRATANTE para execução das atividades relacionadas ao contrato.*

Em relação aos técnicos que eventualmente forem alocados presencialmente, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, pois trata-se de uma contratação de prestação de serviços e não alocação de mão de obra ou posto de trabalho, a CONTRATANTE poderá fornecer o mobiliário que estiver disponível em sua infraestrutura.

Em relação aos equipamentos para atividades do N2 tais como, a título de rol exemplificativo: hd externo, chaves para manutenção de equipamentos, eventuais cabos necessários, alicates, multímetro, e equipamentos de segurança física, bem como quaisquer ferramentas necessárias para a correta execução dos serviços deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA

.

**QUESTIONAMENTO 26** – Será obrigatória a alocação de ao menos um profissional de Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário em cada Capital onde há ao menos um chamado de acordo com o Anexo X ou a distribuição destes profissionais caberá à Contratada?

**Resposta:**A distribuição dos profissionais caberá à CONTRATADA, visando ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço. Durante o primeiro mês após assinatura do contrato está previsto repasse de conhecimento e a verificação das unidades mais demandantes e de maior relevância que serão informadas à CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento

**QUESTIONAMENTO 27** – Entendemos que os profissionais da Área Especializada IV - Supervisão N2 prestarão serviço de forma remota. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**O entendimento está parcialmente correto.Os profissionais da área especializada IV – supervisão N2 poderão estar remotamente ou presencialmente, à critério da CONTRATADA. O serviço desses profissionais deverá estar disponível para acionamento pela Coordenação-Gerl de Infraestrutura e Segurança da Informação da Diretoria de Tecnologia da Informação do MTE/MPS na condução das ações de execução contratual

**QUESTIONAMENTO 28** – Todos os profissionais especializados – N3 – bem como os supervisores N3, atuarão de forma remota no ambiente da Contratada ou serão alocados no ambiente da Contratante de forma presencial? Em caso de alocação presencial no ambiente da contratada, entendemos que será na Sede do Órgão no Distrito Federal e a contratante ofertará estrutura de trabalho completa. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**O entendimento está parcialmente correto.Os serviços poderão ser realizados de forma remota ou presencialmente. Em caso do serviço de N3 estar disponível presencialmente, a CONTRATANTE ofertará a infraestrutura de mobiliário para a operação. Durante o primeiro mês após assinatura do contrato, a CONTRATADA, de acordo com a sua logística, acordará junto ao gestor do contrato da CONTRATANTE os perfis N3 e profissionais que têm uma maior relevância em termos de quantidade de chamados e funções de infraestrutura para trabalharem de forma presencial na SEDE do MTE/MPS em Brasília

**QUESTIONAMENTO 29** – De acordo com o item 12.3.1., será critério de qualificação técnica Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM), conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência. O Termo de Referência é claro na exigência de Ferramenta de ITSM com certificação PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4. Diante disto, o item 12.3.1. exige atestado que comprove fornecimento de ferramenta com a certificação PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 ou certificados de versão inferior também serão aceitos como critério de qualificação técnica?

**Resposta:**Atestados de capacidade técnica informando a prestação de serviço de operação de infraestrutura de TI e atendimento a usuários considerando ferramenta ITSM que implemente ITIL v3 e versão superior serão aceitos. Não deverá ser confundida a comprovação da experiência de uso da ferramenta ITSM com a ferramenta que deverá ser ofertada para este novo processo, que deverá implementar 9 dos 13 processos ITIL v4 descritos no Termo Referência (para momento de habilitação) e 13 dos processos após 12 meses de contratação.

**QUESTIONAMENTO 30** – Não há no Termo de Referência, tampouco no Estudo Técnico Preliminar, o dimensionamento dos chamados por Unidade Descentralizada, mas apenas por Estado. A previsão de deslocamento e seu respectivo custo é item indispensável na precificação e montagem de proposta para a licitação. O órgão disponibiliza essa abertura de chamados atendidos presenciais por Unidade Descentralizada?

**Resposta:**A ferramenta de ITSM apenas recentemente foi atualizada para registrar as origens dos chamados por unidades descentralizadas. A licitante poderá, durante a vistoria, buscar informações com o atual prestador de serviços para melhor entendimento da demanda. Ademais, a contratada poderá considerar o período de adaptação para melhor estimar a alocação da equipe.

**QUESTIONAMENTO 31** – O item 4.16.3.4 é claro ao exigir as 13 práticas citadas no item 4.16.3.3. de acordo com a certificação PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4. Por outro lado, o próprio item 4.16.3.3. indica a necessidade cobertura de ao menos 9 das 13 práticas citadas, fato este que gera duplicidade de entendimento. Qual a real exigência em relação às práticas e em que momento elas serão exigidas do Contratado?

**Resposta:**Para critério de habilitação a ferramenta definida e ofertada pela licitante deverá já implementar 9 dos 13 processos listados no TR, tendo a previsão de a ferramenta implementar o restante dos processos (os outros 4) dentro dos próximos 12 meses após contratação. Isso permite uma flexibilização para as ferramentas que ainda estão se adequando para a versão 4 do ITIL.

**QUESTIONAMENTO 32** – Além da Ferramenta de ITSM, que ficará a cargo da Contratada, há alguma outra ferramenta, material ou software que também será custeado na sua aquisição, implantação, licenças pela Contratada?

**Resposta:** Conforme item 2.3, Inciso III deverão ser providos pela CONTRATADA: *Todos os elementos de*software*(ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços -*ITSM*) e*hardware *necessários ao bom desempenho dos serviços por parte de profissionais alocados, ressalvados os ativos disponibilizados nos ambientes do CONTRATANTE para execução das atividades relacionadas ao contrato.*

**QUESTIONAMENTO 33** – Quanto a figura do Preposto, entendemos que um profissional alocado no contrato, de qualquer Área Especializada, poderá, contanto que possua as exigências técnicas descritas no item 6.8.5.9. acumular a função de “Preposto. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Está incorreto o entendimento. Conforme Portaria 6.432:

“Os perfis profissionais que constam desse dimensionamento devem estar diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados. Não devem ser contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas, a exemplo de: **prepostos**, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.”

Desta forma, o acúmulo da função administrativa com a função técnica pode prejudicar a execução do serviço contratado

**QUESTIONAMENTO 34** – O item 3.1.4. do Termo de Referência refere-se aos atuais contratos vigentes: nº 07/2018 e nº 31/2018. O Contrato nº 07/2018 que abrange os profissionais N1 e N2 possui vigência até 18 de março de 2023, porém não se fala no fim da vigência do contrato nº 31/2018. Se, ainda de acordo com o item, o plano do órgão é consolidar a prestação do serviço em apenas um contrato, como se dará a prestação do serviço N3, se haverá dois contratos vigentes para este escopo?

**Resposta:** O Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério da Previdência Social não possuem instrumentos contratuais vigentes referentes aos serviços pleiteados nesta contratação. Ambos os contratos citados no questionamento estão sob a gestão do do extinto Ministério da Economia, atual Ministério de Gestão e Inovação. A título de informação, o contrato nº 31/2018 encerrará seu período de vigência em dezembro de 2023. Ainda, os serviços estão sendo executados por meio de Termo de Execução descentralizada firmado entre MTE/MPS e extinto Ministério da Economia.

**QUESTIONAMENTO 35** – Qual o dimensionamento da equipe dos atuais contratos vigentes: nº 07/2018 e nº 31/2018?

**Resposta:**

Contrato nº 07/2018

TÉCNICOS N1 - 4

TÉCNICOS N2 - 78

Contrato nº 31/2018

 TÉCNICOS N3 – 28(perfis dedicados e compartilhados)

Ressalta-se que este número não é adequado, conforme estudo realizado pela equipe técnica. Existem muitas situações de não-qualidade do serviço em execução, diagnosticadas, em parte, pelo quantitativo de profissionais não-adequado

**QUESTIONAMENTO 36** – O item 4.6.2. ilustra a necessidade de utilização de crachás de identificação e uniformes. Entendemos que o uniforme será obrigatório para todos os profissionais N2 alocados nas dependências do órgão e em caso, de necessidade de alocação de profissionais N3 nas dependências do órgão, estes também deverão utilizar tais vestimentas. Profissionais que prestam serviço remotamente e compareçam nas dependências da Contratada eventualmente, não necessitarão de uniforme. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**

O entendimento está incorreto. Conforme item 4.6.2 do Termo de Referência: “A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação”

**QUESTIONAMENTO 37** – Ainda sobre os uniformes, entendemos que serão exigidos Camisas do Tipo Polo padronizadas, descartando-se a necessidade de vestimentas sociais. Está correto nosso entendimento?

**Resposta**: Não está correto o entendimento. Não cabe a Administração Pública estabelecer um padrão de uniforme. A orientação seria seguir o razoável:

Uniformes devem ser sóbrios, sem decotes excessivos nem frases de duplo sentido ou insinuantes. Em suma, o uniforme não pode expor o empregado a situações constrangedoras. Também devem ser confortáveis, protegendo do frio ou evitando o calor excessivo.

QUESTIONAMENTO 38  –  De acordo com o item 4.5.3, o início da prestação dos serviços deverá ocorrer ao término do contrato atual vigente. Por gentileza, quando esse contrato será encerrado?

**Resposta:** O Ministério do Trabalho e Emprego e o Ministério da Previdência Social não possuem instrumentos contratuais vigentes referentes aos serviços pleiteados nesta contratação. Ambos os contratos citados no TR estão sob a gestão do extinto Ministério da Economia, atual Ministério de Gestão e Inovação. Em tempo, os serviços estão sendo executados por meio de Termo de Execução descentralizada firmado entre MTE/MPS e extinto Ministério da Economia.

QUESTIONAMENTO 38  – A empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A, inscrita no CNPJ sob o nº 07.171.299/0001-96, vem através desta, encaminha o seguinte esclarecimento:

Pergunta: Em relação a qualificação técnica no item 9.11.8.3 é solicitado “ Experiência na implementação de processos ITIL, tais como: “ (...) Avaliação de Serviço”. Entretanto, “Avaliação de Serviço” não é processo nem prática em ITIL, fazendo que o item fique errôneo ao solicitado. Para atendimento do item, podemos desconsiderar o termo avaliação de serviço. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** O entendimento está correto.

QUESTIONAMENTO 39  – O item 4.8.1 do Termo de Referência informa o seguinte:    
   
“*4.8.1. Para abertura, controle e gerenciamento de demandas, chamados técnicos ou tickets de atendimento será utilizada ferramenta ITSM em produção ou que venha a ser implantada nos ambientes do MTP.*”    
   
Entendemos que a contratada poderá utilizar a ferramenta de abertura de chamados atualmente em uso pela contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.  

**Resposta:** Não está correto o entendimento. A ferramenta em uso no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e Ministério da Previdência Social (MPS) é de propriedade da empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, responsável pelo contrato nº 07/2018 que engloba os serviços da central de serviços (N1 e N2). O MTE/MPS só possui direitos em relação à base de dados da ferramenta ITSM em execução. Conforme consta no TR, a Contratada deverá fornecer a ferramenta de ITSM de acordo com os requisitos elencados.  

1. Conforme o ITEM 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC, o objeto trata-se da prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, contemplando todas as unidades da estrutura do órgão, compreendendo a disponibilização de:
2. (...)

* Todos os elementos de *software* (ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços - ITSM) e *hardware* necessários ao bom desempenho dos serviços (...)

Para critério de habilitação a ferramenta ITSM definida e ofertada pela licitante deverá já implementar 9 dos 13 processos listados no TR (no item 4.16.3.3 e subitens), tendo a previsão de a ferramenta implementar o restante dos processos (os outros 4) dentro dos próximos 12 meses após contratação. Isso permite uma flexibilização para as ferramentas que ainda estão se adequando para a versão 4 do ITIL. Ainda, conforme previsão no Termo de Referência da contratação:

*4.16.3.4 - É obrigação da empresa CONTRATADA entregar uma ferramenta de ITSM que contemple as 13 práticas, listadas anteriormente, em até 12 meses a partir do início da efetiva prestação dos serviços. Assim, a CONTRATADA se responsabilizará por efetuar a mudança da ferramenta de ITSM que não contemple as 13 práticas por uma que contemple as 13 práticas, de acordo com a certificação PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets para cada uma dessas práticas. Caso a CONTRATADA não regularize a situação no período indicado, glosas serão aplicadas conforme os itens descritos neste TR.*

QUESTIONAMENTO 40  – Entendemos que a Contratante fornecerá os notebooks ou desktops para a equipe da Contratada que atuará alocada nas dependências da Contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.  

**Resposta:** Não está correto o entendimento. A Contratada poderá atender aos chamados de forma remota, caso isso não seja possível, o Contratante poderá disponibilizar os equipamentos desde que planejado e em comum acordo, entre contratante e contratada, além de disponibilidade no estoque da Contratante. Caso não seja possível a Contratante disponibilizar, a Contratada deverá prover os equipamentos necessários aos técnicos para o atendimento da prestação dos serviços de TI de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços exigidos em contrato.

QUESTIONAMENTO 41  – Entendemos que a Contratante fornecerá a ferramenta de acesso remoto, bem como a infraestrutura para instalação da mesma, licenças (se aplicável) e demais itens necessários ao funcionamento e utilização da ferramenta de acesso remoto. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

**Resposta:** Conforme item 2.3 do Termo de Referência, a descrição da solução de TI contempla:

*2.3 - Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, para atendimento das necessidades do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), contemplando todas as unidades da estrutura do MTP, compreendendo a disponibilização de:*    
*(...)*

*Todos os elementos de software (ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços - ITSM) e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte de profissionais alocados, ressalvados os ativos disponibilizados nos ambientes do CONTRATANTE para execução das atividades relacionadas ao contrato.*

Ainda, como o parque de computadores do MTE/MPS é majoritariamente *Windows*, poderão ser utilizadas as ferramentas de acesso remoto disponibilizadas dentro dos sistemas operacionais *Windows*, se a CONTRATADA assim o preferir, desde que atendendo aos níveis mínimos de serviços exigidos associados aos chamados.

A Contratada ao utilizar ferramentas para cumprimento de suas atividades deverá priorizar preferencialmente as ferramentas de software livre. A Contratada também será responsável por prover ferramentas para monitoramento da central telefônica (como exemplo a *queuemetrics*), ferramentas de monitoramento do ambiente de aplicações e de rede (como exemplo a *ZABBIX*), entre outras ferramentas que se façam necessária para execução dos serviços.

QUESTIONAMENTO 42  –    Entendemos que a Contratante fornecerá a ferramenta de inventário, bem como a infraestrutura para instalação da mesma, licenças (se aplicável) e demais itens necessários ao funcionamento e utilização da ferramenta de acesso remoto. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.  

   
 

**Resposta:** Conforme item 2.3 do Termo de Referência, a descrição da solução de TI

contempla:    
   
2.3 - Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, para atendimento das necessidades do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), contemplando todas as unidades da estrutura do MTP, compreendendo a disponibilização de:  

*(...)*

* *Todos os elementos de software (ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços - ITSM) e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte de profissionais alocados, ressalvados os ativos disponibilizados nos ambientes do CONTRATANTE para execução das atividades relacionadas ao contrato.*

Os softwares de gerenciamento de serviços ITSM possuem o cadastro dos itens de configuração associados à prestação de serviços. Caso a CONTRATADA precise de solução de inventário à parte da solução de ITSM, poderá se utilizar de software gratuito para o mesmo, acordando com a equipe gestora da CONTRATANTE o escopo de atuação de cada ferramenta. A ferramenta de ITSM deverá ser a prioritária no registro e acompanhamento de todo tipo de informação.

 QUESTIONAMENTO 43  –  Entendemos que a equipe listada na tabela 5 do Termo de Referência é sugestiva e que as licitantes podem estimar quantitativo de profissional diferente da listada nessa tabela, seja para mais ou para menos. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.    
   
**Resposta:** Está correto o entendimento. É importante enfatizar, contudo, que o estudo de quantitativo realizado pela equipe do órgão não está superestimado, sendo que o quantitativo de profissionais está condizente com a necessidade e atendimento das ações de TI dos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e do Ministério da Previdência Social (MPS). O processo foi conduzido visando melhorar os serviços atualmente prestados e, portanto, os níveis mínimos de serviço serão rigorosamente aplicados visando cumprir esse objetivo, conforme definições contidas no Termo de Referência. Atualmente existem várias situações que caracterizam uma prestação de serviço não-adequada em função de tempo alto de deslocamentos de profissionais (e suspensão de chamados) e de incapacidade em atender com prontidão a demandas de levantamentos e informações necessárias para a equipe de TI do MTE e do MPS.

O processo de contratação também foi instruído considerando a necessidade de melhoria da qualidade da gestão dos chamados, principalmente considerando o cenário de prestação de serviço em âmbito nacional. Por isso, existe a previsão inicial de 5 (cinco) supervisores para gerir, cada um, a quantidade máxima de 2.492 chamados, conforme item 4.16.1.12 do TR. O quantitativo de supervisores poderá ser revisto ao longo da execução contratual em caso da diminuição expressiva da quantidade de chamados.

QUESTIONAMENTO 44  –  Os itens 4.16.1.13 a 4.16.1.25 detalham as especificações das áreas de N3. O horário dessas equipes é 24x7. Solicitamos a gentileza de esclarecer como a Contratante está considerando o horário 24x7 com a quantidade de profissionais listadas na tabela 5 do Termo de Referência, já que áreas como “Serviço de Backup e Armazenamento de Dados”, por exemplo, só é exigido 3 profissionais.    
   
**Resposta:** Após ou antes o período de expediente do horário definido (entre 7:30 às 20:30 – horário de Brasília) para os profissionais N3, os profissionais poderão ficar de sobreaviso para atendimento dos chamados, de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço exigidos constantes no TR, e os seus tempos de execução previstos. É importante enfatizar, que o objeto atual se configura como a prestação de serviços, e não a alocação de mão de obra ou postos de trabalho, devendo a futura CONTRATADA atender aos Níveis Mínimos de Serviço previstos, conforme a sua logística, e manter o serviço disponível conforme previsões do TR. A sugestão do quantitativo de profissionais conduzida na **TABELA 5 do TR,** foi feita em razão do volume de chamados e necessidade do MTE/MPS, devendo a licitante dimensionar uma quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação.

QUESTIONAMENTO 45  –  Trata-se de questionamento acerca do item abaixo:

 9.11.23. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte

à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

 Ocorre que a jurisprudência do TCU é firme no sentido de que os documentos de habilitação elencados nos artigos 27 a 31 da Lei 8.666/1993 é numerus clausus, isto é, taxativa *(Acórdãos 808/2003, 2.197/2007, 1.224/2015 , 340/2019 e 161/2020,* todos do Plenário), de modo que não é cabível exigir que os atestados técnicos estejam acompanhados de notas fiscais/contratos, ou ainda de qualquer outra espécie de documentação.

*A título ilustrativo: ACÓRDÃO Nº 1224/2015 – TCU – Plenário*

*9.3. dar ciência à Capes de que a exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica juntamente com as notas fiscais e/ou contratos prevista no edital do pregão eletrônico 28/2014 não encontra amparo no art. 30 da Lei 8.666/1993 e na jurisprudência desta Corte.*

O entendimento é de que caso haja dúvidas eventualmente sobre o documento apresentado, deveria ser realizada diligência (art. 43, § 3º, da Lei 8.666/1993) especialmente em caso de dúvida quanto à autenticidade do documento.

Desta forma, entendemos que a apresentação dos Contratos deverá ser feita apenas em sede de diligência. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** Está correto o entendimento.