

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

OFÍCIO DPRJ/DCLC/CL 006/2023

23 DE FEVEREIRO DE 2023

Ref.: Licitação por PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ N° **008/23**, tendo como objeto a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, PELO PERÍODO DE 30 MESES, RENOVÁVEIS POR IGUAL PERÍODO**, processo E-20/001.006873/2022.

Prezados Senhores,

Em atendimento ao pedido de esclarecimento autuado nos autos do processo em epígrafe, recebido na secretaria do órgão julgador de licitações, passa-se à transcrição acompanhada da respectiva resposta:

1. – Entendemos que as soluções de software, bem como suas licenças, serão fornecidas pela CONTRATANTE. Acerca desta informação, não será necessário até o final do contrato a contratação por parte da CONTRATADA de nenhum software, e, ou qualquer tipo de licença para software. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto. O item 9 do Termo de Referência indica que, nos casos de prestação do serviço de forma presencial, a CONTRATANTE cederá recursos básicos de infraestrutura, como mesa, cadeiras, computadores e rede de dados, sendo a disponibilização dos demais softwares e materiais necessários à execução do serviço de responsabilidade da CONTRATADA, conforme transcrito a seguir:

9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA

Já nos casos de prestação do serviço de forma remota, toda infraestrutura necessária deverá ser providenciada pela CONTRATADA.

A CONTRATANTE será responsável apenas pelo licenciamento necessário para a execução de sua atividade fim, como licenças de serviços rede, sistema operacional, suite de escritório e demais licenças voltadas para o usuário final de TIC.

2. – Entendemos que as empresas licitantes que praticarem salários inferiores aos que estão determinados, serão sumariamente desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto. A CONTRATADA possui total gestão sobre a equipe podendo realizar alterações salariais dos profissionais envolvidos na prestação de serviço. A tabela de

valores reportada neste edital é referencial, utilizada para auxiliar na formação de preço da contratação e usa como base o disposto no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC.

3. – Entendemos que as empresas licitantes que praticarem dimensionamento do quantitativo de perfis profissionais inferior ao que está definido, não serão sumariamente desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O dimensionamento de perfis durante a execução contratual deverá respeitar os seguintes itens do edital:

4.23 Visando garantir maior previsibilidade durante o período de estabilização dos serviços (90 primeiros dias do contrato), o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" define uma quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato, divididos por cada categoria de serviços.

4.24 Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

4.25 Cumprido o prazo acima, caso a CONTRATADA entenda que sua equipe deva possuir quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, este deverá encaminhar, juntamente à sua proposta de redução de colaboradores, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas experimentadas até o momento da execução contratual.

4.26 Durante o decorrer do contrato, em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Contratados, pelo período de 03 (três) meses consecutivos após a fase de transição dos serviços, a CONTRATADA deverá readequar o seu efetivo de colaboradores ao originalmente estabelecido até o atingimento das metas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

Assim, conforme descrito acima, a composição prevista no anexo "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" deverá ser atendida nos primeiros 90 dias. Após este período, a CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar sua equipe para atendimento, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

É válido ressaltar que tais características dizem respeito ao modelo de execução contratual, ou seja, que devem ser respeitadas após o início da prestação regular do contrato, e não quanto a fase de habilitação do certame. Desta forma que não há o que se falar em "desclassificação" em caso de desrespeito das regras estabelecidas, mas sim em glosas e sanções contratuais, que podem levar à interrupção contratual.

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

4. – Ainda acerca dos profissionais e a sua atuação, caso haja atuação de forma remota, o profissional que ocupar o perfil de N1, poderá ser compartilhado com outros contratos vigentes da CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

Resposta: A presente contratação não se trata de alocação de posto de trabalho, com dedicação exclusiva, mas sim prestação do serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuário de TIC, não existindo, portanto, qualquer exigência no Termo de Referência de dedicação exclusiva de qualquer perfil.

No entanto, cabe ressaltar que o Termo de Referência disciplina como o corpo técnico deve ser alocado durante o período de estabilização contratual, ou nos períodos em que a CONTRATADA não alcançar os níveis mínimos contratados, conforme itens 4.23 a 4.26 do Termo de Referência.

5. – Entendemos que o profissional supervisor responsável poderá acumular a função de “Preposto”, ou ainda, qualquer outro perfil técnico profissional que execute o cargo de liderança. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Está correto. A indicação do preposto deverá ser a critério da CONTRATADA, cabendo atender o objetivo da indicação solicitada, conforme exposto nos itens:

13.3 A CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico, responsável pela gestão e providências de toda a demanda técnica enviada pela CONTRATANTE, e 1 (um) preposto, responsável pela gestão e providências de toda a demanda administrativa do contrato.

16.1.17 Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.

6. – Ainda acerca do perfil de “Preposto”, entendemos que esse profissional será acionado pelo CONTRATANTE sob demanda, ou seja, não ficará permanentemente alocado no ambiente da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto. O profissional será acionado de acordo com demandas que possam surgir sobre a execução contratual, não sendo necessária a alocação permanente nas dependências da CONTRATANTE.



7. – Acerca de hardware e ferramentas fornecidas pela CONTRATANTE, não será necessário até o final do contrato a aquisição por parte da CONTRATADA de nenhum hardware, e ou ferramentas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: As soluções ofertadas pela CONTRATANTE permanecerão custeadas pela CONTRATANTE. Demais soluções, ferramentas ou *hardwares* necessários para a prestação do serviço devem ser fornecidos pela CONTRATADA, observando o disposto no item 9.6:

9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA.

8. – Ainda acerca de hardware e ferramentas fornecidas, entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar para os profissionais alocados presencialmente, toda a gama de infraestrutura (Desktop; Kit de ferramenta de manutenção; Móvel; Outros). Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto. A CONTRATANTE disponibilizará somente infraestrutura, desktop e mobiliário, para os casos de atuação presencial, conforme item 9.6:

9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA.

Os demais itens necessários à prestação do serviço deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

9. – Para fins de estimativa de custo assertiva, é estimado que a equipe de Suporte ao Usuário terá 130 atuações excepcionais e 30 atuações para demais ilhas. Tendo em vista essas atuações, quais os dias e horários, caso a CONTRATANTE já tenha esta informação, e qual o quantitativo da ilha que será utilizado?

Resposta: Conforme item 6.13, é destacado que as demandas serão abertas de acordo com a necessidade de atuação, não sendo possível fornecer a informação solicitada, visto a característica de prestação de suporte ao usuário:

6.13 Tal atuação também pode estar relacionada à necessidade de atuação da equipe da categoria de Suporte ao Usuário de TIC em eventos extraordinários. Considerando a missão institucional do órgão, quando ocorrem grandes eventos, com a formação de um aparato



judicial específico, a Defensoria precisa montar uma estrutura específica de atendimento e funcionar durante o período de realização do evento, sendo necessário nesses casos a alocação de técnicos para prestar o suporte de TIC. Exemplo de eventos como esse são a atuação da Defensoria no Rock in Rio, no Carnaval, ou em Ações Sociais.

6.14 As atuações excepcionais deverão ser demandadas formalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, para que a CONTRATADA possa se planejar. (grifo nosso)

10. – No caso de atuação de forma presencial por parte integral da equipe da ilha de Suporte ao Usuário, tanto o perfil de N1(Técnico de suporte ao usuário de TIC), quanto o de N2(Técnico em manutenção de equipamentos de informática) e supervisor (Gerente de suporte técnico de TIC), a CONTRATANTE disponibiliza toda a infraestrutura, tanto física quanto a virtual em suas dependências para a CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

Resposta: No caso de atuação presencial, caso seja o entendimento das partes como necessária, caberá à CONTRATANTE o fornecimento da infraestrutura básica em suas dependências, conforme descrito nos itens:

“9.5 Caberá, portanto, à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, decidir ao longo da execução contratual quais serviços podem ser executados remotamente e quais serviços necessitam da atuação presencial, visando sempre a qualidade do serviço e o atendimento dos Níveis de Serviço contratados.”

9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA.”

Demais itens necessários à prestação do serviço, inclusive para aqueles que se encontrarem em prestação remota do serviço, deverão ser custeados pela CONTRATADA.

11. – Entendemos que no caso de trabalho presencial, não será necessário o uso de uniforme por parte do profissional, e sim, somente, a utilização de crachá de identificação. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento. Faz-se necessário somente o uso de crachá para devida identificação, conforme item:

“17.1.14 Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão acessar o ambiente da CONTRATANTE portando crachá de identificação.”

12. – É dito que a CONTRATADA será a responsável por todas alterações e atualizações dos softwares utilizados pela CONTRATANTE, sendo eles, softwares livres de licenças. Tendo em vista esta informação, quando ocorrer tais mudanças, caso ocorra gastos extras, será sem ônus para a CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não ficou claro o questionamento da licitante. Considerando que é de responsabilidade da CONTRATADA qualquer tipo de alteração ou atualização do software, entendemos que há custos envolvidos nesse processo, no mínimo, do esforço profissional envolvido na atualização ou configuração, então não há como se falar em não existir “ônus” para a CONTRATADA.

13. – É dito no Anexo B (catálogo de serviços e volumetria), o valor no campo volumetria que compreende o total de requisições por serviço. Com isso, entendemos que o valor apresentando é a volumetria de atendimentos ao longo do ano de 2022. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto. O item 11.2 indica que:

“11.2. Assim, para subsidiar o esforço a ser desempenhado pela CONTRATADA no início da prestação de serviços, o “Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria” traz o Catálogo de Serviços de TIC atualmente implantado na CONTRATANTE, contendo os serviços prestados atualmente pelas áreas de TIC da DPRJ, o tempo máximo previsto para o atendimento (SLA) das demandas classificadas para aquele tipo de serviço, bem como a volumetria mensal estimada para cada tipo de chamado.”

Para formar a estimativa base do volume mensal, utilizou-se uma extração e estudo de volume de atendimentos prestados ao longo dos 2 últimos anos, referente a cada categoria, afim de auxiliar a CONTRATADA a compor seu plano de atendimentos.

14. – Acerca das requisições de serviço, é colocado no Anexo E (principais ativos de rede), outras localidades além das elencadas como VIP’s. Entendemos que os serviços fora das localidades consideradas VIP’s, serão em sua grande maioria de forma remota. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto. Os atendimentos que possibilitem o acesso remoto, poderão ser atendidos neste formato, priorizando a celeridade da solução junto ao usuário.

15. – Ainda acerca das localidades, qual o quantitativo e quais os profissionais foram utilizados a nível presencial nas localidades descentralizadas?

Resposta: O dimensionamento da equipe para atendimentos as localidades descentralizadas (fora da capital) deverão ser realizadas a critério da CONTRATADA baseando-se no cenário de atendimento para melhor cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos. Para auxiliar no dimensionamento da proposta, informamos que atualmente a CONTRATANTE dispõe de 12 profissionais distribuídos em localidades (bases) do interior do estado do Rio de Janeiro.

16. – No termo de referência, em critérios de habilitação na página 53, no item 23.4, onde diz "O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Assim, as exigências aqui colocadas se adequam ao disposto no Acórdão 2696/2019 do TCU, limitando a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo não superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar", deverá ser considerado o mesmo critério para a comprovação de quantitativo de profissionais? Ou seja, comprovar pelo menos 29 perfis profissionais?

Resposta: O Item questionado (23.4) não trata do conteúdo do atestado, mas sim da justificativa da Administração por adotar a exigência de Atestado de Capacidade Técnica. O conteúdo do atestado deve se ater às exigências citadas no item 23.5 e 23.6, onde as características mínimas

são elucidadas, não tendo nenhuma delas qualquer menção ao quantitativo de profissionais elencados na prestação do serviço.

17. – Na qualificação técnica, na página 6, no subitem I, fala que deverá comprovar "Serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 2.200 (dois mil e duzentos) computadores, em um único ambiente tecnológico". Em um único ambiente, entende-se por um conjunto de sites? Por exemplo, um cliente que possui mais de 200 lojas conectadas seria considerado como um único ambiente tecnológico? Ou esses 2200 computadores deverão serem comprovados estando no mesmo prédio?

Resposta: Pode ser compreendido como um único cliente (CNPJ) com vários pontos de atendimento e administração centralizada, onde o quantitativo do parque tecnológico tenha a quantidade igual ou superior ao relatado no item 23.5, sub item I. Ou seja, entende-se como um único ambiente o conjunto de sites conectados, não se restringindo a uma única infraestrutura (prédio).

18. – Os profissionais alocados na categoria de suporte aos usuários poderão ficarem alocados no órgão, espalhados por região? Se sim, a CONTRATANTE irá disponibilizar infraestrutura para alocar esses recursos?

Resposta: O item 9 do Termo de Referência indica que, em comum acordo, visando a melhor prestação do serviço, a CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota. Nos casos de prestação do serviço de forma presencial, a CONTRATANTE cederá recursos básicos de infraestrutura, como mesa, cadeiras, computadores e rede de dados, sendo a disponibilização dos demais softwares e materiais necessários à execução do serviço de responsabilidade da CONTRATADA, conforme transcrito a seguir:

"9.5 Caberá, portanto, à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, decidir ao longo da execução contratual quais serviços podem ser executados remotamente e quais



serviços necessitam da atuação presencial, visando sempre a qualidade do serviço e o atendimento dos Níveis de Serviço contratados.

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

9.6 Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os softwares, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como HDs externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA.”

Já nos casos de prestação do serviço de forma remota, toda infraestrutura necessária deverá ser providenciada pela CONTRATADA.

19. – Acerca dos serviços de monitoramento, entendemos que o profissional de Monitoramento de Serviços de TIC (Analista de suporte computacional), ficará alocado na Sede da Marechal Câmara. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está incorreto. Caberá a CONTRATADA realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE atuando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sendo a responsável por criar os acionamentos para os níveis de suporte envolvidos para o restabelecimento do serviço, bem como criar e executar um plano de comunicação de incidente adequado, de forma a deixar as partes envolvidas cientes das falhas identificadas conforme item 8 do Anexo A. O monitoramento citado deverá ser feito em NOC da CONTRATADA ou em local definido por ela, não cabendo a CONTRATANTE a definição do local físico da prestação do serviço.

“8.1.2 A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente, a queda de desempenho, ou indisponibilidade de serviços, e demais problemas de infraestrutura que possam ocorrer no ambiente da CONTRATANTE.

8.1.3 Caberá à CONTRATADA implantar e configurar os pontos de monitoramento de cada item de configuração relacionado pela CONTRATANTE na ferramenta de monitoramento atualmente disponível, criando alertas específicos, conforme demandado.

8.1.5 A equipe de monitoramento deverá atuar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sendo a responsável por criar os acionamentos para os níveis de suporte envolvidos para o restabelecimento do serviço, bem como criar e executar um plano de comunicação de incidente adequado, de forma a deixar as partes envolvidas cientes das falhas identificadas.”

20. – Ainda acerca dos serviços de monitoramento, entendemos que o quantitativo de profissionais poderá ser dimensionado, sem haver penalização, caso ocorra o cumprimento do SLA necessário. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O dimensionamento de perfis durante a execução contratual deverá respeitar os seguintes itens do edital:

"4.23 Visando garantir maior previsibilidade durante o período de estabilização dos serviços (90 primeiros dias do contrato), o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" define uma quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato, divididos por cada categoria de serviços.

4.24 Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

4.25 Cumprido o prazo acima, caso a CONTRATADA entenda que sua equipe deva possuir quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, este deverá encaminhar, juntamente à sua proposta de redução de colaboradores, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas experimentadas até o momento da execução contratual.

4.26 Durante o decorrer do contrato, em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Contratados, pelo período de 03 (três) meses consecutivos após a fase de transição dos serviços, a CONTRATADA deverá readequar o seu efetivo de colaboradores ao originalmente estabelecido até o atingimento das metas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE."

Assim, conforme descrito acima, a composição prevista no anexo "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" deverá ser atendida nos primeiros 90 dias. Após este período, a CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar sua equipe para atendimento, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

21. – Sobre alocação dos profissionais de forma presencial, entendemos que os profissionais ficaram alocados presencialmente nas localidades indicadas no ANEXO I (LOCALIDADES E CATEGORIAS VIP). Está correto nosso entendimento?

Resposta: O item 9 do Termo de Referência indica que, em comum acordo, visando a melhor prestação do serviço, a CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota conforme transcrito a seguir:

"9.5 Caberá, portanto, à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, decidir ao longo da execução contratual quais serviços podem ser executados remotamente e quais serviços

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

necessitam da atuação presencial, visando sempre a qualidade do serviço e o atendimento dos Níveis de Serviço contratados.

Ainda, com relação as localidades citadas no ANEXO I (LOCALIDADES E CATEGORIAS VIP), há a recomendação para que a CONTRATADA preste o serviço de forma presencial para assegurar o cumprimento ao SLA e atendimento com o máximo de celeridade possível.

1.4. Cabe destacar que, apesar de um baixo volume de chamados perante o todo, os que são abertos possuem urgência em sua demanda. Dessa forma, a CONTRATANTE estimula fortemente que a CONTRATADA preste atendimento presencial nestas localidades, de maneira a assegurar ao usuário que seu chamado será atendido com o máximo de celeridade possível."

22. – Ainda sobre alocação dos profissionais de forma presencial, é colocado o ANEXO J (LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO), entendemos que esses serviços serão apenas de forma remota, e, ou, havendo a necessidade de prestação de serviço presencial, poderá ser demandando subcontratação. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está incorreto. O item 9 do Termo de Referência indica que a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução das Ordens de Serviço, podendo, em comum acordo e visando a melhor prestação do serviço, CONTRATADA e a CONTRATANTE decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota conforme transcrito a seguir:

"9.2 Assim, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução de cada Ordem de Serviço, considerando a relação das atividades descritas para cada Categoria de Serviço, a qualidade dos serviços a serem prestados e os Níveis de Serviço contratados.

9.3 Espera-se que a grande maioria dos serviços que envolvem a sustentação e operação de infraestrutura de TIC possam ser executados de forma remota, não sendo necessária a presença da equipe nas dependências da CONTRATANTE. No entanto, devido ao caráter da demanda e a criticidade da atuação, algumas Ordens de Serviço demandarão a presença dos técnicos de forma presencial, como por exemplo, na atuação conjunta à operadora de link de dados na ativação de um novo circuito, ou na necessidade de atuação física para o reestabelecimento de algum servidor de redes.

9.5 Caberá, portanto, à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, decidir ao longo da execução contratual quais serviços podem ser executados remotamente e quais serviços necessitam da atuação presencial, visando sempre a qualidade do serviço e o atendimento dos Níveis de Serviço contratados."

Ainda, informamos que Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

23. – No item 3.4.3, é dito que será necessária para o perfil de Gerente do grupo de Gerenciamento de Serviços de TIC, uma certificação COBIT, porém para este perfil e suas requisições, entendemos que a certificação COBIT poderá ser substituída por uma certificação equivalente aos requisitos. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está incorreto. As exigências para cada cargo deverão ser cumpridas conforme exigido no Termo de Referência Anexo G:

"4.27. Considerando a criticidade dos serviços para a operação da infraestrutura de TIC, e por consequência, para a execução das atividades institucionais da DPRJ, os profissionais alocados na prestação do serviço deverão possuir uma qualificação adequada de acordo com o serviço prestado. Para tanto, o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" também descreve o perfil mínimo que cada profissional, de cada Categoria de Serviço, deverá possuir para executar as atividades previstas neste Termo.

4.28. A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da celebração do contrato, para apresentar a equipe envolvida na execução do serviço de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, e apresentar as comprovações (de experiência, formação acadêmica e de cursos/certificações) exigidas para cada cargo ocupado, conforme descrito no perfil dos profissionais do "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais".

24. – No item 17.1.14, é dito que será necessário apenas o uso de crachá por parte dos profissionais da CONTRATADA. Visto isso, não haverá a necessidade de uniformes até o final do contrato. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento. Faz-se necessário somente o uso de crachá para devida identificação, conforme item:

"17.1.14 Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão acessar o ambiente da CONTRATANTE portando crachá de identificação."

25. – Acerca do horário de prestação do serviço, entendemos que os profissionais que ficarem alocados no ambiente da CONTRATANTE, terão acesso das 8h da manhã até as 20h da noite. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está incorreto. O item 9 do Termo de Referência indica que a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução das Ordens de Serviço, podendo, em comum acordo e visando a melhor prestação do serviço, CONTRATADA e a CONTRATANTE decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota conforme transcrito a seguir:

“9.2 Assim, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução de cada Ordem de Serviço, considerando a relação das atividades descritas para cada Categoria de Serviço, a qualidade dos serviços a serem prestados e os Níveis de Serviço contratados.”

Se decidido pela atuação presencial, em comum acordo pela CONTRATANTE e CONTRATADA, será definido o horário de atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE, não eximindo a CONTRATADA da atuação nos demais horários de acordo com o exigido em cada categoria.

26. – Ainda acerca do horário de prestação do serviço, entendemos que os profissionais do grupo de monitoramento de serviços TIC que ficará alocado na Sede da Marechal Câmara, terão acesso 24h por dia ao ambiente da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está incorreto. O item 9 do Termo de Referência indica que a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução das Ordens de Serviço, podendo, em comum acordo e visando a melhor prestação do serviço, CONTRATADA e a CONTRATANTE decidir pela execução do serviço de forma presencial ou remota conforme transcrito a seguir:

“9.2 Assim, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução de cada Ordem de Serviço, considerando a relação das atividades descritas para cada Categoria de Serviço, a qualidade dos serviços a serem prestados e os Níveis de Serviço contratados.”

Se decidido pela atuação presencial, em comum acordo pela CONTRATANTE e CONTRATADA, será definido o horário de atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE, não eximindo a CONTRATADA da atuação nos demais horários de acordo com o exigido em cada categoria conforme tabela constante no item 6.3

Categoria	Disponibilidade	Alocação de profissionais	Atuação sob plantão?	Atuação excepcional?
Gerenciamento de Serviços de TIC	8/5	8/5	Não	Não
Sustentação de Aplicações	24/7	12/7	Sim	Sim
Armazenamento e Backup	8/5	8/5	Não	Sim
Sustentação de Banco de Dados	24/7	12/7	Sim	Sim
Administração de Dados	8/5	8/5	Não	Sim
Conectividade e Comunicação	24/7	8/5	Sim	Sim
Segurança de TIC	24/7	8/5	Sim	Sim
Monitoramento de Serviços de TIC	24/7	24/7	N/A	N/A
Suporte ao Usuário de TIC	12/7	12/7	Não	Sim

Tabela 2 - Prazos e horários de prestação dos serviços



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**COMISSÃO DE
PREGÃO**

Atenciosamente,

Marcela Navega G. Reis

Pregoeira

