

EDITAL DE LICITAÇÃO – PREGÃO ELETRÔNICO 009/2022

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Pedido de Esclarecimento apresentado 23/06/2022, pela Empresa STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.

CNPJ 58.069.360/0001-20.

Da Tempestividade: O certame será realizado no dia 30/06/2022, portanto, diante do previsto no item 3.1 do Edital, o pedido é tempestivo.

Do Pedido de Esclarecimento: A Licitante solicitou os esclarecimentos abaixo relacionados, os quais foram devidamente elucidados pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Transcrevo abaixo os esclarecimentos aos questionamentos apresentados:

1. O item 1.21.3. do Anexo I – Termo de Referência informa que a Solução Informatizada deve ser certificada pela Pink Elephant (PinkVERIFY 3.1 Toolsets ou superior) ou Axelos nos processos de Incidente, Problema, Mudança, Requisição, Acordo de Níveis de Serviços, Liberação, Conhecimento, Catálogo de Serviços e Configuração. Entendemos que também serão aceitas ferramentas que atendem a todos os processos exigidos no item 1.21.3 mesmo que os processos de Liberação e Catálogo de Serviços ainda não estejam certificados mas sejam atendidos plenamente. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Após consulta pública realizada por esta FAPEMIG em 02 de dezembro de 2021 às 14:00 horas, estudos e pesquisas de mercado feitas

em desdobramento desta consulta, a equipe técnica entendeu que para garantir o bom emprego da solução, evolução e implantação de boas práticas nesta FAPEMIG, as certificações exigidas no item 1.21.3 fazem-se necessárias.

Portanto, não serão aceitas soluções que atendam os processo mas não são certificadas pela Pink Elephant (PinkVERIFY 3.1 Toolsets ou superior) ou Axelos por não ter como garantir ou mensurar um padrão de aceite considerando outro tipo de atestado que por ventura fosse apresentado.

2. O item 1.21.9. do Anexo I – Termo de Referência informa o número estimado de usuários e a quantidade de grupos de usuários para os quais deverão ser disponibilizadas as licenças. Sobre esse item, solicitamos a gentileza de esclarecer: a. Qual a diferença entre “Nº de Usuários” e “Grupos de solução”? b. Quantos usuários há em cada “Grupo de Solução”? c. Os 4 usuários das disciplinas Catálogo de Serviços, Execução de Requisições, Conhecimento, Configuração, Níveis de Serviços (SLM) estão incluídos na quantidade de 13 usuários das disciplinas de Incidente, Problema, Mudança e Liberação? d. Os perfis de usuários listados precisam ter acesso a alteração de chamados na ferramenta (como por exemplo, aprovar chamados, encerrar chamados, mudar fila de atendimento dos chamados) ou esses usuários somente consultam os chamados?

A) Número de usuário, determina a quantidade de licenças que deverão ser disponibilizadas para a Contratante realizar a gestão das demandas, já o Grupo de solução, traz as possíveis divisões destes usuários em pauta em núcleos internos, devendo a licitante atentar para o número de usuários a serem licenciados, a divisão destes nos grupos será feita após eles já estiverem com acesso à solução.

B) O número de usuários em cada grupo será determinado em momento posterior com o mapeamento das demandas, dentro do período de adaptação do contrato, uma vez que entendemos que essa divisão não impacta na precificação ou requer ajustes na ferramenta para se adaptar ao agrupamento.

C) Os usuários das disciplinas "Catálogo de Serviços, Execução de Requisições, Conhecimento, Configuração, Níveis de Serviços (SLM)" não estão inclusos nos usuários das demais disciplinas.

D) Conforme item 1.28.8 "A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE e às empresas de serviços de TIC

contratadas pela CONTRATANTE, licenças de usuários, de forma a possibilitar a criação e atualização de requisições de serviços, eventos e incidentes, problemas, mudanças, liberações, geração de pesquisas e relatórios, catálogo de serviços, conhecimento, configurações, níveis de serviços e quaisquer outros que requererem a permissão de acesso." Então, se as intervenções em pauta recebem a nomenclatura de alteração de chamados na ferramenta do Licitante, sim, os perfis listados precisam ter acesso de alteração de chamados.

3. O item 25.3.1. do Anexo I – Termo de Referência apresenta o total de chamados abertos nos anos 2018 a 2021. Solicitamos a gentileza de fornecer esse mesmo histórico com a divisão por nível de atendimento (quantidade de chamados do N1, quantidade de chamados do N2 e quantidade de chamados do N3)

Para exemplificar, considerando um recorte do mês de Dezembro de 2021, foram registrados 100 chamados no N1, destes, 57 foram resolvidos no N2, 18 foram resolvidos em N3 e o restante foi solucionado no primeiro nível.

4. A FAPEMIG respondeu ao seguinte questionamento:

1- Entendemos que o objeto licitado se destina a contratação de empresa para prestação de serviços e não para contratação de postos de trabalho logo a Licitante não é obrigada a elaborar proposta de preço considerando os 19 (dezenove) profissionais especialistas listados no item 1.20.4 do Anexo I – Termo de Referência dada a baixa volumetria de chamados a serem atendidos pela CONTRATADA conforme exposto no item 25.3.1 do Anexo VII. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer se o quantitativo de profissionais especialistas exigido corresponde a todos os postos de trabalho desejados pela CONTRATANTE para execução dos serviços licitados.

Conforme registrado no item 1.2 do Termo de Referência - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO OBJETO, a contratação está atrelada ao atendimento de níveis de serviço. Portanto, trata-se de regime de pagamento fixo mensal, não configurando contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou por postos de trabalho.

Dessa forma, a proposta comercial e a planilha de custos e formação de preços simplificada deverão observar o disposto nos anexos VIII e IX do Edital, respectivamente.

Seguindo a resposta da FAPEMIG, de que a contratação está atrelado ao atendimento de níveis de serviço, não configurando contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou por posto de trabalho, entendemos que a obrigatoriedade de alocação de 01 (um) profissional técnico de 3º Nível residente, exigida no item 1.20.10.1. do Anexo I – Termo de Referência, deve ser desconsiderada, estando a contratada responsável pelo atendimento dos níveis de serviço. Está correto nosso entendimento? Caso ao entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer a obrigatoriedade de alocação de 1 técnico de N3 residente quando a contratação está atrelada ao atendimento de níveis de serviço, com regime de pagamento fixo mensal, não configurando contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou por postos de trabalho.

Esse entendimento está incorreto. Conforme apresentado no item 1.2.4 do Termo de Referência, trata-se de contratação com pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, não configurada como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato. De acordo com o item 1.20.5 do Termo de Referência, os profissionais PMP - Project Management Professional; ITIL – Manager ou Expert; ITIL – Foundation; HDI SCTL (Support CenterTeam Lead); MCSA - Windows Server 2016 ou equivalente; AZ-104 - MicrosoftAzure Administrator; AZ-304 - MicrosoftAzure Architect Design; DP-300: Administering Relational Databases on MicrosoftAzure; LPIC-3 - Linux Enterprise Mixed Environment e VCP - VMware Certified Professional poderão ser compartilhados entre os contratos. Contudo, diante a peculiaridade do objeto, com atendimento remoto e presencial, o suporte presencial deverá contar com equipe alocada nas instalações da FAPEMIG, sendo no mínimo 02 MD-100 - Windows 10 e 02 MD-101 - Managing Modern Desktops.