



Gil Weber Baiao <gil.baiao@agro.gov.br>

MAPA PE nº 19/2022 - Esclarecimentos

3 mensagens

'Willy Mendes Nack Melzer' via Licitação MAPA <licitacao@agro.gov.br>

9 de novembro de 2022 17:48

Responder a: Willy Mendes Nack Melzer <willy.melzer@hepta.com.br>

Para: "licitacao@agro.gov.br" <licitacao@agro.gov.br>

Cc: Rinaldo Lisboa Accioly <rinaldo.accioly@hepta.com.br>, Valdeci Rodrigues Borges <valdeci.borges@hepta.com.br>, Gilson Augusto Santos <gilson.santos@hepta.com.br>

Prezados,

De acordo com o item 21 do edital do Pregão Eletrônico nº 19/2022, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

Esclarecimento 1 – Na pág. 34, Tabela 12, são apresentados os critérios de Criticidade e Urgência, que resultam na escala de Severidade/Prioridade para os atendimentos. Esta escala de Severidade/Prioridade varia de 1 a 4, na Tabela 12. Entretanto, na Tabela 13, que contém os prazos máximos para início de tratamento e para solução de chamados, existem 5 categorias de Severidade/Prioridade. Questiona-se, qual critério será utilizado?

Esclarecimento 2 – Na pág. 34, tópico 7.2.10, consta que: ***“O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários de acordo com os perfis descritos) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.”*** Já na Tabela 13, e no Catálogo de Serviços de Usuários, Anexo 14, pág. 53, os Incidentes constam como 24 Horas e de forma ininterrupta (horas corridas). Questiona-se qual critério será utilizado, se em horas de expediente conforme tópico 7.2.10 ou corridas? Também quais dias da semana serão considerados?

Esclarecimento 3 – No Ainda referente aos prazos de contabilização dos NMSs, na pág. 28, tópico 6.1.6 quanto aos prazos e horários da prestação dos serviços, consta que ***“6.1.6.2 - Como padrão e quando não especificado em contrário (SEDE e unidades descentralizadas), considerar-se-á como dia útil o período de 12 horas úteis, das 07:00 às 19:00, nos dias em que houver expediente nas unidades no MAPA. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da contratada ou no ambiente do MAPA, não implicará nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à contratada.”*** Adiante, no tópico 6.3.2, quanto aos requisitos de cobertura e disponibilidade, consta que: ***“A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 08:00 às 19:00.”*** Em seguida, na tabela de atendimento aos usuários, pág. 32, são apresentados os horários:

a) Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – DF.

i) A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 07:00 às 19:00 para os técnicos desse perfil profissional.

b) Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Unidades Descentralizadas.

i) A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 08:00 às 18:00 nos dias úteis, conforme fuso horário da região onde está localizada a unidade do MAPA.

c) Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.

i. A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 08:00 às 19:00.

Finalmente, no Anexo 14, pág. 54, são apresentados diversos horários na coluna ***“Período definido para atendimento”***. Questiona-se, neste caso, se os horários de mensuração dos SLAs serão baseados nas disciplinas (Incidente, Requisição de Serviços, Mudanças e Problemas), nas localidades ou nas equipes/torres de atendimento?

Esclarecimento 4 – Na pág. 34, Tabela 13, disciplina de Problemas são apresentadas 5 (cinco) categorias de prioridade/severidade, relativas ao ***“Tempo máximo para solução de Problema (TMSP)”***. Todavia, no Catálogo de Serviços, anexo 14, pág. 53, só existem problemas relacionados à prioridade/severidade 1 (um). Os problemas possuirão apenas a prioridade/severidade 1 (1) ou haverá problemas com outras prioridades/severidades? Haverá algum mecanismo para alterar a prioridade/severidade dos problemas após sua detecção? Se sim, qual será? Finalmente, há de se ressaltar que em diversos casos os tickets de problemas são inéditos, e que tratam de ocasiões desconhecidas que requeem até o envolvimento do

fornecedor/fabricante para sua solução definitiva, e os prazos dos referidos NMSs variam de 2 a 7 dias úteis, que nem sempre condizem com a realidade. Sendo assim, os prazos são para a "Solução Definitiva" do problema ou para "Solução de Contorno"?

Esclarecimento 5 – Na pág. 34, Tabela 13, disciplina de Mudanças, existem 3 categorias de Mudanças, e para estas os prazos sendo contabilizados em horas corridas. Adiante no descritivo do texto, no tópico 7.2.11, que: **"Mudança normal-> Precisam ser agendadas, avaliadas e autorizadas segundo um processo definido. O nível de aprovação deve ser definido pelo impacto da mudança."** Questiona-se:

- a) Se as Mudanças normais serão agendadas para as janelas de manutenção, se os prazos de **"Até 08 horas corridas"** serão efetivamente computados?
- b. Quanto ao porte/tamanho da Mudança, as Mudanças Normais possuem maior rigor e passam por todas as etapas de planejamento e testes, entretanto, apresentam 08 horas de prazo, frente às Mudanças Padrão, que são menos complexas e apresentam 12 horas de prazo. Se os valores de prazos estão corretos dado o porte das mudanças?

Esclarecimento 6 – Na Pág. 34, tópico 7.3, Todos os indicadores de nível mínimo de serviço apresentam na **"Faixa no ajuste no pagamento"** duas formas distintas de redução. Qual das duas será considerada e como será aplicada?

Esclarecimento 7 – Na pág. 34, Indicador A, é apresentada no mecanismo de cálculo a seguinte fórmula: **"A média deve ser Igual ou maior a 97%. (Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados ABERTOS no período) x 100"**. Neste caso, não se deveriam ser apurados os chamados **"Fechados"** no período invés dos **"Abertos"**?

Esclarecimento 8 – Na pág. 34, Indicador B **"DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO"**, não foi apresentada uma relação ou quantitativo de aplicações/sistemas que se enquadram nas categorias de **"Serviços críticos"** e **"Serviços não críticos"**. Embora conste nas observações que a lista de serviços será apresentada ao vencedor do pregão a ausência de quantitativos de ambientes/sistemas dificulta na elaboração das estimativas. É possível passar uma estimativa destas quantidades?

Esclarecimento 9 – No Na pág. 35, Indicador C sobre a **"EFICÁCIA NO TRATAMENTO DOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES, INCIDENTES, MUDANÇAS E PROBLEMAS)"** é apresentada a mesma lógica do indicador O **"ÍNDICE DE INEFICÁCIA DA SOLUÇÃO"**, como apresentados, respectivamente, em seus mecanismos de cálculo:

- a) Maior ou igual a 95% dos chamados devem ser resolvidos eficazmente. $(\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reaberto}) / \text{Total de chamados atendidos} \times 100$.
- b) No máximo 5% das demandas podem ser reabertas. $(\text{Total de reaberturas de demandas em até 3 dias após a conclusão} / \text{Total de demandas concluídas}) \times 100$.
- c) Questiona-se, neste caso, se ao receber a glosa em um dos indicadores não implicaria em glosa automática no segundo indicador, dado que medem a mesma coisa? Ainda, não seria uma penalização dupla, *bis-in-idem*?
- d) Sendo indicadores diferentes, serão medidos apenas os chamados de "Serviços aos usuários de TIC" ou todos os tipos?
- e) Caso a reabertura seja equivocada, qual será o critério de descarte para o(s) índice(s)?

Esclarecimento 10 – Na pág. 35, indicador D **"SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS"**, a medição da satisfação do usuário será apenas para os serviços de central de TIC? Nesse caso, quais seriam os itens do catálogo de serviços em que haveria pesquisa?

Esclarecimento 11 –Na pág.35, indicador E **"ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES/INCIDENTES/ MUDANÇAS/PROBLEMAS À BASE DE CONHECIMENTO (OU SOLUÇÃO/BASE DE DADOS DE ERROS CONHECIDOS)"**, consta na Finalidade/Descrição que **"Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento"**. Entretanto, não foi apresentado em Edital qual ferramenta ou solução irá hospedar os artigos de conhecimento, se o OTRS ou outra ferramenta. Questiona-se, portanto, qual solução de Base de Conhecimento está implementada no órgão?

Esclarecimento 12 –Na pág. 35, referente aos indicadores F, G H e I, quanto ao instrumento de medição e acompanhamento está registrado **"Ferramentas de CI/CD"**. Entretanto, não foi apresentada qual a solução de CI/CD bem como as aplicações, ou quantidades de aplicações, que estão presentes nesta solução. Questiona-se qual o escopo, solução e quantidades de aplicações neste contexto?

Esclarecimento 13 – Na pág. 36, indicador M, **"ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ABANDONADAS"**, no campo **"Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo"**, qual será o tempo para uma ligação ser considerada abandonada? Se os mesmos 25 segundos do indicador N ou outro intervalo? Ressalta-se que o atendente precisa de um tempo mínimo para que a ligação seja completada e que existem equipamentos entre operadoras distintas para a ligação ser completada, que são alheios à Contratante e Contratada.

Esclarecimento 14 – Na pág. 36, indicador N, “**ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 25 SEGUNDOS**”, no campo “**Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo**”, onde é apresentada a fórmula “**Total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos / Total de chamadas telefônicas**”, do denominador “**Total de chamadas telefônicas**”, serão descontadas as ligações abandonadas do indicador M? Evitando penalização de uma mesma ligação em dois indicadores distintos?

Esclarecimento 15 – Na pág. 36, indicador Q “**ÍNDICE DE CORRELAÇÃO DE INCIDENTE À PROBLEMA**”, no campo “**Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo**”, não é claro o que se deseja medir no indicador, que apresenta: “**No mínimo 97% dos incidentes que não possuam causa raiz definida, bem como uma solução definitiva para seu tratamento. (Total de incidentes relacionados à problema / Total de incidentes sem causa raiz definida(na prática são problema)) x100**”. Havendo mais incidentes associados à problemas do que incidentes sem causa raiz o indicador seria superior a 100%. Está correto o entendimento e a fórmula apresentada?

Esclarecimento 16 – Na pág. 37, tópico 7.4.3 consta que “**Toda a mudança aplicada no catálogo, incluindo os novos serviços de TIC que irão compô-lo, as atualizações em serviços de TIC que o integram, ou ainda a desativação de serviços, devem obrigatoriamente ser autorizados por um responsável ou comitê competente do órgão. Por fim, as alterações do Catálogo de Serviço deverão ocorrer por meio de aditivo contratual com as devidas justificativas até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, em conformidade com o disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.**”. As alterações em Catálogo de Serviços descritas no texto serão as alterações no Anexo 14, pág. 53? Havendo necessidade de ajustes nos horários, prazos, inclusão ou aposentadoria de serviços do Anexo 14, é necessário a ocorrência de aditivo contratual?

Atenciosamente,



WILLY MENDES NACK MELZER

Analista de Licitação

+55 61 3961-7777

willy.melzer@hepta.com.br

www.hepta.com.br

hepta-informatica-ltda

A Hepta se responsabiliza apenas por documentos que contenham a assinatura de um dos seus diretores. Os demais documentos têm fim exclusivamente informativo.

✂ ANTES DE IMPRIMIR, PENSE EM SUA RESPONSABILIDADE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE.

LICITAÇÕES <licitacao@agro.gov.br>

9 de novembro de 2022 18:45

Para: Willy Mendes Nack Melzer <willy.melzer@hepta.com.br>

Prezado Sr. Willy Melzer,

acusamos o recebimento dos questionamentos encaminhados em 09/11/2022 às 17:48 e informamos o encaminhamento aos setores competentes para apreciação e manifestação tempestivamente.

atenciosamente

GIL WEBER BAIÃO

Pregoeiro Oficial do MAPA

Divisão de Licitações - DILIC/CLIC/CGAQ/DA/SE
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA
Edifício Anexo - Ala B, Sala 207B - Brasília/DF

licitacao@agro.gov.br | (61) 3218-3279

[Texto das mensagens anteriores oculto]

LICITAÇÕES <licitacao@agro.gov.br>

9 de novembro de 2022 19:02

Para: CGINFRA - Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços - DTI/SE/MAPA <cginfra.dti@agro.gov.br>, "cosup.dti"

<cosup.dti@agro.gov.br>

Cc: Lucas Bezerra Campos <lucas.campos@agro.gov.br>, Thiago Pereira da Costa <thiago.pcosta@agro.gov.br>

Assunto: PE 19/2022 - Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Segue o Pedido de Esclarecimentos registrado pela empresa HEPTA no dia 09/11/2022 às 17:48, cujos questionamentos se referem a:

- a) Critérios de Criticidade e Urgência;
- b) Tempo para Solução do Chamado;
- c) Prazos de Contabilização das NMSs;
- d) Tempo Máximo da Solução de Problema (TMSP);
- e) Disciplina de Mudanças;
- f) Indicadores de Serviços;
- g) Disponibilidade de Ambiente/Serviço;
- h) Eficácia no Tratamento dos Chamados;
- i) Satisfação do Usuário;
- j) Índice de Vinculação;
- k) Indicadores F, G, H e I;
- l) Índices de Chamadas e de Correlação; e
- m) etc.

Considerando que o assunto tratado é de competência dessa Demandante, submeto à essa Coordenação para manifestação.

Ressalto que, **nos termos do subitem 21.6 do Edital, o Pregoeiro deverá responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2(dois) dias úteis**, contados da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

Respeitosamente

GIL WEBER BAIÃO

Pregoeiro Oficial do MAPA

Divisão de Licitações - DILIC/CLIC/CGAQ/DA/SE
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA
Edifício Anexo - Ala B, Sala 207B - Brasília/DF

licitacao@agro.gov.br | (61) 3218-3279

[Texto das mensagens anteriores oculto]