

EMPRESA: HEPTA

Recebido 9 de nov. de 2022 às 17:48

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?

RESPOSTA: Em casos excepcionais, por exemplo, algumas requisições atreladas ao perfil Red Team terá o TMSR de 15 dias úteis, por isso a tabela 13 deve ser considerada.

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?

RESPOSTA: Todos os incidentes são considerados em horas corridas e todos os dias da semana devem ser 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.

1. 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?

RESPOSTA: O SLA para requisição, incidente, problema ou mudança é baseado no catálogo de serviços (tempo máximo para solução-SLA). A coluna “período definido para atendimento” no anexo 14 é correspondente à coluna de “requisito de disponibilidade” da tabela 08 (página 32).

Por exemplo, o “analisar erros e logs” do ID Serviço 3 do catálogo de serviço terá o mesmo SLA de 18 horas úteis, mas terão “períodos definidos de atendimento” diferentes. Se a requisição for oriunda de usuário do DF, terá período de atendimento de 07:00 às 19:00 e se for de unidade descentralizada será 08:00 às 18:00 (horário local).

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 requerem 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”?

RESPOSTA: Inicialmente, o SLA (tempo máximo para solução) dos problemas são os que estão no catálogo de serviços. Poderá ter mecanismos de alteração para alterar a severidade do problema e consequentemente seu TMSP (tempo máximo para solução do problema-TMSP), sendo alinhado com a equipe de fiscalização contratual e a contratada a depender do problema. Os prazos dos problemas são para soluções definitivas.

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?

2. 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?

RESPOSTA: Sim, o tempo máximo para solução de mudanças(TMSM) está correto e o atendimento deverá ser dado conforme definido no Termo de Referência.

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?

RESPOSTA:

Indicador A - Explicação: Para cada 0,25% fora da meta (97%) será aplicado uma penalidade de 3 pontos. Cada ponto representa 0,1% sobre o valor do pagamento mensal. Exemplo:

Meta = M = 97%

Aferido = A = 96,75%

Redução = R = 3 pontos a cada 0,25%

Fórmula = (M - A) = R(pontuação)

Glosa = G = 0,1%* R sobre valor total mensal, limitado a 30% total mensal.

Para os demais indicadores, basta substituir os valores de metas e redução.

Esclarecimento 7 – Na pag. 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”**?

RESPOSTA: Sim, Considerar chamados atendidos como fechados”.

Esclarecimento 8 – Na pag. 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?

RESPOSTA: Atualmente, temos cerca de 600 ativos considerados críticos. Os detalhamentos dos ativos, inclusive sua quantidade, são informações que requerem uma segurança adicional e serão disponibilizados durante a vistoria.

Esclarecimento 9 – No Na pag. 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. (Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto) / Total de chamados atendidos) x 100.

b) No máximo 5% das demandas podem ser reabertas. (Total de reaberturas de demandas em até 3 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas) x 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*?

RESPOSTA: Os indicadores “C” e “O” não medem a mesma coisa, pois as fórmulas são diferentes.

d) Sendo indicadores diferentes, serão medidos apenas os chamados de "Serviços aos usuários de TIC" ou todos os tipos?

RESPOSTA: Sim, todos os tipos.

e) Caso a reabertura seja equivocada, qual será o critério de descarte para o(s) índice(s)?

RESPOSTA: Se a reabertura for equivocada, a contratada deve apresentar justificativa ao fiscal técnico do contrato e, se o entendimento do MAPA for o mesmo, aquela reabertura não será considerada no cálculo dos índices.

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?

RESPOSTA: Não, será para todos os tickets avaliados.

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?

RESPOSTA: OTRS OU outra ferramenta implantada pela contratada.

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?

RESPOSTA: ArgoCD - Continuous deployment e Jenkins CI - Continuous integration. Atualmente 10 aplicações, com expectativa de aumentar para 30 em curto prazo.

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.

RESPOSTA: 25 segundos será o tempo a ser considerado para a ligação ser considerada abandonada.

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?

RESPOSTA: Sim. Não. ligações não atendidas em até 25 segundos mas atendidas em até 30 segundos descumprem o indicador N mas não descumprem o indicador M.

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?

RESPOSTA: Busca-se evitar que os incidentes fiquem sem causa definida. Assim, serão medidos os incidentes que, mesmo resolvidos, não tenham sua causa raiz apontada.

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?

RESPOSTA: Por se tratar de contratação global, sem detalhamento de itens, qualquer modificação deverá ser precedida de um aditivo contratual.