

## **EMPRESA: SONDA**

**Recebido em 9 de nov. de 2022 às 11:59**

**Questionamento 1:** Conforme Edital, item 18.2 - Além das obrigações previstas no Termo de Referência, anexo do Edital, a CONTRATADA deverá comprovar a implementação de Programa de Integridade no prazo de 9 (nove) meses, a contar da data da assinatura deste Contrato. Solicitamos que seja disponibilizado um modelo de documento ou os itens que devem constar no Programa de Integridade.

### **Resposta MAPA:**

**A Portaria encontra-se publicada no Diário Oficial da União do dia 08 de junho de 2018. Lá são definidos quais os itens que devem constar do Programa de Integridade. Não há modelo de documento porque os documentos a serem apresentados devem ser do portfólio da contratada.**

**Questionamento 2:** Conforme Termo de Referência 1.3 - O modelo em questão é sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

4.15 - De acordo com as definições de tipo de cobertura e disponibilidade detalhadas ao longo desse termo de referência – embora não requeira “dedicação exclusiva de mão de obra”, nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, uma vez que a contratada poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos – conforme detalhado no item 12 do termo de referência; sendo que o dimensionamento total da equipe para execução adequada do serviço contratado é de responsabilidade exclusiva da contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.

4.15.1.10 - A alocação dos profissionais presencialmente no MAPA, na sua totalidade ou não, é decisão da contratada conforme a portaria No 6432. Entretanto, é necessário observar que a não alocação presencial aumenta os valores de multa e glosa. Se o contrato é uma prestação de serviço com valor mensal fixado, e não alocação de pessoas, por que a contratada será penalizada pela não alocação do posto? Entendemos que a penalização deva ocorrer apenas pelo não cumprimento dos indicadores de níveis de serviço. Está correto nosso entendimento?

### **Resposta MAPA:**

**Não está correto o entendimento. A penalização ocorrerá somente pelo não cumprimento dos níveis de serviço. Os valores serão diferenciados caso a contratada opte por não prestar os serviços dentro do ambiente do MAPA, evitando situações em que a penalização seja menor do que o custo da mão-de-obra com um compartilhamento menor.**

**Questionamento 3:** Conforme Termo de Referência -

4.1.10 - A estrutura correspondente à Central de Serviços (1o nível) poderá ser prestada nas dependências do Ministério, ficando essa alocação a cargo da contratada.

4.16.1.7 -A Central de Serviços de 1o nível deverá funcionar em local externo ao MAPA. Qual a definição correta em relação onde a Central de Serviços (1o nível) deverá ficar alocada?

Entendemos que a Central de Serviços de 1o nível deverá ficar em local externo ao MAPA, está correto nosso entendimento?

**Resposta MAPA:**

**De regra, a central de serviço de 1º nível deverá funcionar em local externo ao MAPA. Entretanto, alguns espaços de trabalho no Ministério podem ser disponibilizados para esse objetivo.**

**Questionamento 4:** Conforme Termo de Referência 4.4.4 - O encerramento da Ordem de Serviço pelo MAPA não elide a contratada da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço. Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados e estando ainda no período de garantia, ainda assim a contratada deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para o MAPA.

Entendemos que todos os serviços entregues e efetivamente aceitos, devem estar em garantia por até 30 dias, mesmo após o encerramento da vigência contratual, está correto?

**Resposta MAPA:**

**Não está correto. Conforme item 4.4.2 do Termo de Referência, o prazo de garantia é de 90 (noventa) dias.**

“4.4.2 - A contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao MAPA e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados. A garantia para os serviços executados terá o prazo de 03 (três) meses, contado a partir do recebimento do termo definitivo do respectivo mês. “

**Questionamento 5:** Conforme Termo de Referência 4.9.5 - Para os serviços executados fora das dependências da Ministério, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da contratada, incluindo telefones celulares, laptop/estação de trabalho, modem, link de acesso, VPN, licenças e outros necessários, assim como demais custos associados. Entendemos que “fora das dependências” são apenas os locais não relacionados neste edital, como por exemplo SEAD. Está correto este entendimento?

**Resposta MAPA:**

**Não está correto o entendimento. Os recursos tecnológicos e administrativos necessários à prestação dos serviços fora das instalações do MAPA serão de responsabilidade da contratada.**

**Questionamento 6:** Conforme Termo de Referência 4.9.10 - À contratada caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessários à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual e qualquer adaptação necessária para a integração

com outros sistemas do ambiente do MAPA.

Alguma localidade é considerada insalubre? Em alguma localidade é preciso realizar o fornecimento de EPIs?

Será necessário fornecer kit de ferramentas para todos os técnicos?

**Resposta MAPA:**

**Os funcionários não trabalharão em áreas insalubres. O fornecimento de Kit de ferramentas para todos os técnicos é decisão da contratada, que não poderá deixar de atender aos níveis de serviço, não se justificando, em nenhuma hipótese, que o não atendimento não ocorreu devido à falta de ferramentas específicas.**

**Questionamento 7:** Conforme Termo de Referência 4.10.2.2 - A contratada deve elaborar um plano de implantação dos serviços em até 15 dias após a reunião inicial contendo. Entendemos que são 15 dias úteis, está correto?

**Resposta MAPA: Correto.**

**Questionamento 8:** Conforme Termo de Referência 4.16. REQUISITOS GERAIS DO ITEM 02 e 03 (ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TIC).

Entendemos que a Central de Serviços (0800) pode ter atuação em home office? Esta Correto?

**Resposta MAPA: Sim. Está correto, conforme a coluna “prestação do serviço” da tabela 08.**

**Questionamento 9:** Conforme Termo de Referência 6.1.2.2 - Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo MAPA sendo obrigação da contratada atender às convocações.

Entendemos que as reuniões poderão ser remotas? Está correto nosso entendimento?

**Resposta MAPA: As reuniões também podem acontecer remotamente. Entretanto, em algumas situações mais graves, por exemplo, sala de crise de um incidente cibernético, a equipe de gestão e fiscalização contratual pode, eventualmente, exigir a presença dos responsáveis caso ache necessário.**

**Questionamento 10:**

Conforme Termo de Referência 6.1.3.2 - A critério do MAPA, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a contratada se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O MAPA poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à contratada.

Entendemos que este prazo de 30 dias corresponde às ações que a CONTRATADA deverá apresentar. Não estão inclusos o prazo, por exemplo, de validação pelo MAPA. Está correto este entendimento?

**Resposta MAPA:**

**Está correto o entendimento. O prazo definido é exclusivo para a contratada.**

**Questionamento 11:** Conforme Termo de Referência 6.1.4.5 - Uma requisição de serviço ou incidente encerrado que de fato não foi resolvido, será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas.

Qual a diferença conceitual para o MAPA entre a reabertura e o chamado garantia?

O usuário final terá quanto tempo de possibilidade para reabrir o chamado por meio do OTRS?

Existem casos em que o usuário solicita outra atividade no mesmo chamado. Entendemos que neste caso não poderá entrar na contabilização dos indicadores contratuais. Está correto este entendimento?

**Resposta MAPA:**

**O entendimento não está correto.**

**O chamado que atenda ao critério de aceitação descrito no item 7.1.2 do Termo de Referência pode não ter sido resolvido de forma definitiva. Nesse caso, as equipes de fiscalização darão o aceite, mas se posteriormente for constatado que o problema técnico não foi efetivamente resolvido, o chamado será reaberto.**

**O prazo para a reabertura do chamado é o prazo de garantia do serviço, conforme descrito no item 4.4.2( 03 meses).**

**Uma nova atividade só poderá ser solicitada em um novo chamado.**

**Questionamento 12:** Conforme Termo de Referência 6.1.6.4 - O MAPA poderá solicitar serviços à contratada que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora das janelas de serviços definidas para cada um dos perfis profissionais, incluindo feriados e finais de semana. Ademais, qualquer perfil profissional poderá demandado para execução de serviços em regime de sobreaviso e para essas atividades também não haverá pagamento extra.

Para quais serviços a equipe poderá ser acionada? Qual a expectativa quantitativa de acionamento?

**Resposta MAPA: Para qualquer perfil profissional. Não há como prever essa quantidade de acionamento, irá depender da maturidade do ambiente tecnológico que a contratada conseguirá manter no Ministério. No anexo 16, temos um histórico de sobreaviso. Atualmente, nos últimos 03 meses, não foi acionado nenhum sobreaviso formalmente pelo MAPA.**

**Questionamento 13:** Conforme Termo de Referência 6.1.7.4.6 - Unidades VIGIAGRO (Apenas atendimento remoto)

Em casos excepcionais, onde a resolução do atendimento das unidades VIGIAGRO não seja possível, entendemos que o MAPA irá custear o deslocamento ou reembolso, está correto nosso entendimento?

O MAPA utiliza alguma ferramenta de acesso remoto?

Essas unidades estão todas dentro da mesma rede do MAPA? Regidos pela mesma política de segurança?

Existe volumetria de demandas para essas localidades?

**Resposta MAPA:**

**O entendimento para o deslocamento não está correto.**

**É uma obrigação da contratada o fornecimento das ferramentas para a prestação de serviços.**

**Algumas unidades remotas não estão na rede do MAPA, não há volumetria de demandas e são regidos pela mesma política de segurança do MAPA.**

#### **Questionamento 14:**

Conforme Termo de Referência 6.3.2. QUANTITATIVO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS, TIPO DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE

Observação: A definição de presencial ou remoto para cada atividade dependerá de cada situação e será decisão do Ministério, após diálogo com a contratada.

Entendemos que a definição posterior de presencial ou remoto afeta o cumprimento dos indicadores, haverá expurgo ou alteração de SLA, pois é um fator que a CONTRATADA não pode previamente avaliar e precificar. Está correto este entendimento?

**Resposta MAPA:**

**O entendimento está parcialmente correto. O diálogo com a contratada servirá para as tratativas das mudanças, mas deve-se sempre observar que a decisão de não atendimento presencial modifica os valores de penalização do não cumprimento dos níveis de serviço.**

**Questionamento 15:** Conforme Termo de Referência 7.2.3 - A avaliação de criticidade é realizada a partir da seguinte matriz de referência: O que diferencia a complexidade alta da extrema? É o usuário afetado? Ou seja, o usuário especial (VIP)?

**Resposta MAPA: A criticidade já está determinada em cada serviço, conforme catálogo de serviço no anexo 14.**

**Questionamento 16:** Conforme Termo de Referência 7.2.11 - Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da contratada. Os SLAs do catálogo de serviços foram baseados nos prazos apresentados nessa tabela?

**Resposta MAPA: Sim.**

**Questionamento 17:** Conforme Termo de Referência 7.3. INDICADORES/NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, perguntamos:

Indicador C e O são iguais – Qual a diferença?

Indicador F – Se os deploys forem automatizados, 90% deles podem ser executados em menos de uma hora. No entanto, caso não seja, como dimensionar a equipe? Qual a volumetria de deploys executados?

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

**Relativo ao Indicador F tivemos uma média de 175 atendimentos em 3 meses.**

**Questionamento 18:** Conforme Termo de Referência 7.4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de serviços delimita os serviços e não serve como parâmetro para faturamento ou pagamento. Entendemos que o catálogo de serviços poderá ser alterado via solicitação formal e não somente via aditivo contratual, está correto nosso entendimento?

**Resposta MAPA:** Não está correto o entendimento. Será apenas via aditivo contratual.

**Questionamento 19:** Conforme Termo de Referência, item 4.16.1.21, os perfis de TÉCNICO DE SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TIC - DISTRITO FEDERAL e TÉCNICO DE SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TIC - UNIDADES DESCENTRALIZADAS não possuem experiência informada.

Qual a experiência exigida para estes cargos?

**Resposta MAPA:** Todas as experiências exigidas estão descritas no item 5.15.2 e subitens ( 4.15.2.1 , 4.15.2.2 e 4.15.2.3 )

**Questionamento 20:** O edital descreve serviços de TI orientado pela portaria 6.432/2021 da SGD (caput do Termo de Referência - referências). Essa portaria descreve formas de contratação de serviços de TI sem a vinculação exclusiva de mão de obra e orientado a níveis de serviço, tendo uma descrição de dimensionamento de equipe como referencial estimativo para formação de preços e não como definição perene de dimensionamento. Essa definição está declarada no item 1.3 do TR – “O modelo em questão é sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.”. No item 2.2 do TR está descrita uma memória de cálculo listando os perfis e uma estimativa de quantitativo citando a Portaria SGD/ME no 6.432/2021. Notar que de acordo com a portaria, os perfis são uma estimativa para a formação de preços e não uma definição de dimensionamento de equipe a ser obrigatoriamente mantida. A portaria 6.432 da SGD cita o dimensionamento da equipe estimada para formação de preços. Grifos nossos: “26. 1. 1. 7. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à contratada, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços. 26. 1. 2. Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.”. Ocorre que na leitura do TR alguns itens podem apresentar alguma divergência dos entendimentos acima, como a seguir. No item 7.6 do TR, Penúltimo e último parágrafo - “Caso a contratada decida por não alocar presencialmente a totalidade dos perfis aqui estimados no ambiente do MAPA, as glosas a pontuação para o cálculo da glosa será multiplicada por 5.” e “Se essa não alocação acima citada ocorrer nos três primeiros meses contratuais, ao invés de ser multiplicada por 5, a pontuação será multiplicada por 10”, respectivamente, demonstram um aspecto de peso demasiado para tal situação, ou

seja, se a contratada tem como direito e responsabilidade dimensionar a equipe, então porque penaliza-la de forma diferenciada em caso da não permanência dos profissionais? SLAs são descritos para mensurar a qualidade dos serviços e estão descritos numa quantidade até maior que a maioria dos editais de mercado, o que por si só já infere ao processo uma análise de risco relevante na precificação. E nesse quesito, colocar um multiplicador de 5 vezes na glosa a ser aplicada não parece razoável. Como exemplo, uma contratada que vier a se tornar mais eficiente e eficaz na execução, mantendo uma equipe mais qualificada, será severamente penalizada em caso de ferir algum SLA mesmo que sua performance seja muito bem avaliada pela Contratante. Isso torna o processo de melhoria ou de eficiência um risco que talvez as empresas não queiram assumir em seu menor preço, sendo traduzido em aumento de custos em sua precificação. Ou ainda, poderá optar pela manutenção de uma equipe mais simplória, porém no número estimado, evitando maiores penalidades em caso de ferimento dos SLAs. Essa exigência retira quase obrigatoriamente da Contratada a capacidade de gerenciar e dimensionar sua equipe como declarado no edital por criar um forte risco financeiro. Entendemos que numa análise geral, tal item aparenta uma forma de a Contratante forçar ou obrigar a Contratada a manter a equipe estimada pois se aplica a todos os SLAs previstos no edital, o que seria um mascaramento de contratação por posto de trabalho, ao contrário do que repetidas vezes o edital descreve em aderência a Portaria e como pode ter sido um equívoco no texto, será revisto pelo MAPA, está correto nosso entendimento?

**Resposta MAPA:**

**O entendimento não está correto. A prestação de serviços de forma presencial permite ao MAPA uma melhora na decisão técnica e uma avaliação melhor da prestação de serviços. Em determinadas situações, pode ser financeiramente vantajoso para a contratada não atender ao SLA de um determinado serviço frente ao custo de um técnico presencial. Assim, é opção da contratada manter ou não equipe presencial, mas os valores de punição serão maiores caso ela entenda que pode prestar remotamente os serviços.**