

Lindomar Caldeira Evangelista

De: Edervan Santos Ribeiro <Edervan@globalweb.com.br>
Enviado em: quarta-feira, 11 de dezembro de 2019 21:18
Para: Licitacao
Cc: Dist GlobalWeb Licitacao
Assunto: Questionamentos - EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2019

Prezados Senhores,

solicitamos gentilmente respostas aos seguintes questionamentos:

Questionamento 1

Em relação ao item 4.10.2 do termo de referência

4.10.2. A prestação dos serviços quando executado de forma remota não exclui a responsabilidade da CONTRATANTE na garantia da qualidade dos serviços e sua execução de forma adequada através da adoção de todos os requisitos estipulados neste Termo de Referência e em seus anexos. A CONTRATADA deverá sempre considerar a possibilidade de prover atendimento presencial caso não seja possível solucionar remotamente a demanda.

Entendemos que onde lemos "...responsabilidade da CONTRATANTE.." deveremos entender "...responsabilidade da CONTRATADA...". Está correto nosso entendimento?

Questionamento 2

em relação ao item 4.10.4, 4.10.5, 5.1.11, 6.1.8.2 e 6.1.11

4.10.4. Para garantir a qualidade e o controle dos serviços prestados remotamente, a CONTRATADA deverá disponibilizar instalações físicas com toda infraestrutura e componentes necessários ao atendimento e suporte técnico remoto, além de todos os demais recursos tecnológicos (hardware e software).

4.10.5. Esta estrutura é necessária para a prestação dos serviços com qualidade e seu custo correrá por conta da CONTRATADA e deverão estar especificados na sua proposta.

5.1.11. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos instrumentos de medição de resultados-IMR acordados, quando executados no ambiente físico do MAPA.

6.1.8.2. O serviço de suporte técnico remoto deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante 5 (cinco) dias da semana (8 x 5), de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, de forma exclusivamente remota.

Entendemos que toda a infraestrutura para a prestação de serviços de suporte técnico remoto será na infraestrutura da contratada e essa deverá fornecer mobiliário, equipamentos, softwares, link de comunicação com a rede do MAPA e que todos os demais serviços serão realizados no ambiente da contratante sendo responsabilidade do MAPA o fornecimento de todos os itens necessários à prestação de serviços. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 3

Em relação ao item "12.4.4.12. Configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP plataforma Avaya;". Entendemos que para fins de habilitação técnica, poderão ser apresentadas comprovações de experiências em qualquer plataforma de comunicação baseada em tecnologia VoIP similar e não necessariamente apenas serviços prestados em plataforma do fabricante Avaya, a fim de não restringir indevidamente a concorrência e não privilegiar empresas específicas, uma vez que a contratação é por prestação de serviços e não para fornecimento de produto nomeado. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 4

em relação ao item "12.4.4.15. Planejamento e implantação de monitoramento com operação em local adequado, em regime de 24 horas x 7 dias na semana, utilizando ferramentas de monitoramento de ambientes de TIC, para pelo menos 300 dispositivos e 1.000 elementos monitorados;" entendemos que no trecho "...Planejamento e implantação.." a palavra "Planejamento" pode ser comprovada através de execução de prestação de serviços de monitoramento em que tenha se havido o planejamento para essa prestação de serviços, uma vez que a experiência necessária para a prestação de serviços relacionada ao presente certame é referente à suporte a infraestrutura e não à fornecimento de infraestrutura de centro de operações de redes. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 5

Em relação aos itens 9.11.2.1.2, 12.4.4.18 e 12.4.4.19:

9.11.2.1.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:
12.4.4.18. Serviços de sustentação/administração de ,no mínimo 02 anos, análise de artefatos de documentação de sistemas, dentre eles mas não limitados a manuais, histórias de usuário e casos de uso;
12.4.4.19. Serviços de sustentação/administração de ,no mínimo 02 anos, com testes regressivos e ferramentas de automatização de testes;


Entendemos que o texto do item 9.11.2.1.2 apresenta limitação indevida em relação aos atestados de capacidade técnica aceitos, quais seriam apenas aqueles referentes à contratos de suporte à infraestrutura de TIC, uma vez que os itens 12.4.4.18 e 12.4.4.19 tratam de informações referentes à experiência em prestação de serviços de "sustentação de sistemas de informação", serviço esse que é parte do objeto do presente certame, abaixo transcrito:

"1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Sustentação de sistemas de informação, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC deste ministério, bem como apoio a 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 Edital e seus anexos."

Dessa forma, para comprovação dos itens 12.4.4.18 e 12.4.4.19 poderão ser apresentados atestados de capacidade técnica de serviços de sustentação de sistemas adequados as exigências de cada item, sem prejuízos na comprovação de habilitação técnica. Está correto nosso entendimento?

Atenciosamente,









A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.

EDERVAN RIBEIRO

Central de Licitações

t +55 61 3426 3248 | Voip 77613248 | M 9 8402 1626

globalwebcorp.com.br

A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.					
<div><div></div><div>A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.</div></div>	<div><div></div><div>A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.</div></div>	<div><div></div><div>A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.</div></div>	<div><div></div><div>A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.</div></div>	<div><div></div><div>A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.</div></div>	<div><div></div><div>A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o vínculo aponta para o arquivo e o local corretos.</div></div>