



JUSTIÇA FEDERAL  
Tribunal Regional Federal da 1ª Região

**CIRCULAR/NULIT N. 06**

**Brasília, 09 de janeiro de 2019.**

**REFERÊNCIA: PREGÃO ELETRÔNICO N. 02/2019 - PROCESSO: 0010968-53.2018**

Senhores Licitantes,

Em atenção às solicitações de esclarecimentos apresentadas, à Pregoeira, com base nas informações prestadas pelo Setor Requisitante, esclarece:

**Pergunta 1:**

O item 3.3.2.6 do “Anexo 1 – Síntese do Termo De Referência” informa que uma das atividades do Serviço de Monitoramento é “Instalar e configurar a ferramenta Grafana de acordo com as necessidades definidas pelo CONTRATANTE.”.

Entendemos que a responsabilidade de fornecer as licenças de uso (quando aplicável), infraestrutura de hardware para a instalação da ferramenta, manutenção, suporte e integrações com outras ferramentas, se necessário, será da contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

**Resposta:**

Está parcialmente correto o entendimento.

Cabe ao CONTRATANTE, quando pertinente, o fornecimento de licenças e infraestrutura de hardware voltados às soluções corporativas.

Cabe à CONTRATADA a capacidade de suporte e manutenção do conjunto de tecnologias listadas no Anexo Ambiente Tecnológico, destacando o previsto no item 3.1.29 da Minuta de Contrato.

Cabe ainda à CONTRATADA dotar seus funcionários dos softwares de apoio necessários à prestação dos serviços, consoante item 3.13.7 da Minuta de Contrato.

Caso específico, trata-se de software livre que deverá ser devidamente suportado pela empresa, observando os termos previstos no Edital.

**Pergunta 2:**

O item 3.3.10.4 do “Anexo 1 – Síntese do Termo De Referência” informa que uma das atividades do Serviço de controle dos ambientes físicos do CPD e das salas de telemática é “Entregar, em até 90 (noventa) dias após a assunção dos serviços, inventário de todos os equipamentos e softwares instalados no CPD e nas salas de telemática do CONTRATANTE, incluindo suas seções e subseções judiciárias com apoio das equipes locais no que não puder, comprovadamente, ser realizado remotamente pela CONTRATADA”.

Entendemos que a responsabilidade de fornecer as licenças de uso (quando aplicável) da ferramenta utilizada para realização do inventário, bem como a manutenção, suporte e integrações com outras ferramentas, se necessário, será da contratante. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:**

Cabe ao CONTRATANTE, quando pertinente, o fornecimento de licenças e infraestrutura de hardware voltados às soluções corporativas.

Cabe ainda à CONTRATADA dotar seus funcionários dos softwares de apoio necessários à prestação dos serviços, consoante item 3.13.7 da Minuta de Contrato.

Caso específico, o inventário poderá ser registrado em Planilha Eletrônica, com licenciamento a cargo da CONTRATADA, para posterior lançamento na solução ITSM do CONTRATANTE, quando disponibilizada a funcionalidade.

**Pergunta 3:**

O item 16.2 do Anexo IV – Minuta do Contrato, informa que o “O pagamento será efetuado mensalmente por valor fixo, devendo ser considerados no faturamento os serviços aceitos pelo Contratante até o último dia do mês de referência do faturamento. ” O Anexo II apresenta o Modelo de Planilha para Formulação de Preços, onde é exigido a apresentação do valor mensal e do valor total anual.

A remuneração por valor fixo mensal pressupõe uma mensuração dos serviços executados e aprovados dentro do mês, porém, em nenhum dos dois itens citados, assim como em nenhuma outra parte do edital, conseguimos identificar a unidade e a quantidade de itens de serviços (“Unidade de Serviços Técnicos”, “Chamados”, “Unidades Técnicas”, “Ordem de Serviços”, dentre outros) que serão contratados mensalmente. Essa definição faz-se necessária diante da sazonalidade dos serviços que serão prestados, já que a Contratante não poderá pagar o mesmo valor para meses em que a quantidade de serviços for diferente (exemplo: no mês “A” foram prestados “X” serviços e o valor pago foi de “Y” reais. No mês “B” foram prestados “X menos 10” serviços e o valor pago também foi de “Y” reais).

Dessa forma, questionamos: qual a unidade de serviços (“Unidade de Serviços Técnicos”, “Chamados”, “Unidades Técnicas”, “Ordem de Serviços”, etc.) e a quantidade desses serviços que serão contratados por mês?

Caso não haja uma unidade e quantidade de serviços a serem contratados mensalmente, solicitamos a gentileza de esclarecer se a remuneração da Contratada sofrerá ajustes nos meses onde haverá decréscimo ou acréscimo nos serviços prestados.

**Resposta:**

A forma de prestação dos serviços está descrito no item 4 do Anexo I do Edital. Trata-se de prestação de serviços com valor fixo mensal, com medição baseada em resultados, com aplicação de eventuais glosas por não alcance dos Indicadores de Nível de Serviço constantes do item 12.13 da Minuta de Contrato, cabendo à empresa responsabilidade pelo acompanhamento sistemático dos níveis de serviço. Cabe, ainda, à empresa arcar com a natural flutuação do quantitativo de chamados, para o qual o ANEXO\_SOLICITACOES\_POR\_SERVICO ao Edital, que contém histórico das solicitações nos últimos 6 meses, pode ser utilizado para fins de estimativa desta flutuação, não servindo, entretanto, como referencial fixo de chamados a serem atendidos por mês.

As condições para reajuste de preços constam do item 15 da Minuta de Contrato, com destaque para o disposto no item 15.9.1, a saber:

“O simples aumento ou diminuição da quantidade de solicitações atendidas pela Contratada não será aceito como motivação para, respectivamente, eventual acréscimo ou supressão contratual, devendo ser considerados em conjunto, no mínimo, todos os demais quesitos que eventualmente interferem no preço e outros quesitos que porventura possam influenciar no esforço necessário para prestação dos serviços, devidamente demonstrados pela Contratada e aceitos pelo Contratante.”

**Pergunta 4:**

Entendemos que as solicitações de serviços serão abertas para a contratada utilizando a ferramenta de controle de chamados da Contratante e que a Contratante disponibilizará as licenças de uso (quando aplicável) dessa ferramenta, bem como a manutenção, suporte e integrações com outras ferramentas, se necessário. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

**Resposta:**

Está parcialmente correto o entendimento.

Cabe ao CONTRATANTE o fornecimento do licenciamento, manutenção e suporte da solução de controle de chamados da CONTRATANTE e eventuais integrações com outras ferramentas.

Cabe à CONTRATADA suporte ao Sistema Operacional e do Sistema Gerenciador de Banco de Dados utilizado pela ferramenta e eventual apoio técnico à eventuais integrações, em especial as relacionadas à Ferramenta de Monitoramento Zabbix.

**Pergunta 5:**

O item 5.2.16 do “Anexo 1 – Síntese do Termo De Referência” informa que, para a equipe de monitoramento, será exigido as “Certificações: Zabbix Certified Specialist ou Zabbix Certified Professional.”

O item 6.1 informa que “Os serviços técnicos em geral, bem como os de monitoramento, deverão ser executados de forma ininterrupta, em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), nas dependências da CONTRATADA”.

Não ficou claro se os serviços de monitoramento serão executados pela “equipe avançada” (visto que o item 5.2.16 refere-se a equipe avançada) ou pela “equipe técnica” (visto que o item 6.1 refere-se a equipe técnica).

Entendemos que as certificações exigidas no item 5.2.16 são para a “equipe técnica”. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer a exigência de certificações de monitoramento para a equipe avançada.

**Resposta:**

Não está correto o entendimento. O item 5.2.16 do Anexo I do Edital (ou 2.2.16 do Anexo I à Minuta de Contrato) descreve os requisitos profissionais da **Equipe Avançada**, cujos serviços serão prestados nas dependências do CONTRATANTE (item 6.2 do Anexo I ao edital), com responsabilidades descritas no item 1.2 do Anexo I à Minuta de Contrato.

As competências da **Equipe Técnica e Monitoramento**, serviços a serem prestados nas dependências da CONTRATADA (item 6.1 do Anexo I ao edital), estão descritas no item 1.3 do Anexo I à Minuta de Contrato, com qualificações mínimas constantes do 5.3 do Anexo I do Edital (ou 2.3 do Anexo I à Minuta de Contrato).

**Pergunta 6:**

O item 5.2.2.1 do “Anexo 1 – Síntese do Termo De Referência” informa o seguinte:

“Visando o melhor aproveitamento nas atividades e responsabilidades inerentes a área de especialização, os profissionais designados poderão acumular no máximo 2 (duas) áreas de especialização. ”

Entendemos que, nos casos onde o profissional acumule 2 áreas de especialização, a Contratante fornecerá um prazo para que o profissional em

questão apresente todas as certificações exigidas nas duas áreas de especialização. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento esteja correto, solicitamos a gentileza de informa qual o será o prazo.

**Resposta:**

A CONTRATADA deverá comprovar as qualificações dos profissionais alocados para prestação de serviços no decorrer do 2º mês destinado à transmissão de conhecimentos, conforme previsto no item 7.2.2.3 “a” da Minuta de Contrato e conforme registrado na tabela que contém as Etapas de Assunção dos Serviços, antes do item 7.3 da Minuta de Contrato, ou seja, no decorrer do 3º mês contado da assinatura do contrato.

Cabe ressaltar que a ausência da indicação dos profissionais não enseja justificativa para prejuízo da Assunção de Conhecimento e objetivos descritos no item 7.2.2.5 da Minuta de Contrato.

**Pergunta 7:**

No edital, em “7.4 - A Qualificação Econômico-Financeira será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:”, é dito conforme abaixo:

“7.4.7 - Declaração de Contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, conforme modelo constante do Anexo III deste Edital;”

Analisando criticamente o Edital, informamos que não encontramos o ANEXO III mencionado acima.

Sendo assim, e se tratando de documentação obrigatória, solicitamos a gentileza da disponibilização deste anexo. De modo alternativo, caso não seja possível a disponibilização, perguntamos se as licitantes podem utilizar o modelo do anexo VII-E da instrução normativa nº 05, de 25.05.2017, do ministério de planejamento, desenvolvimento e gestão.

**Resposta:**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Anexo V foi disponibilizado no Portal do TRF1 (<http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/transparencia/licitacoes-e-compras/licitacoes-e-compras/licitacoes.htm>), conforme Aviso Circular N. 04.

**Pergunta 8:**

1. O item 1.3.4 do Anexo 1 da Minuta de Contrato, informa o seguinte:  
1.3.4. Compete ainda a equipe técnica:

1.3.4.1. Prestar atendimento em primeiro nível com suporte ao usuário final e clientes externos.

1.3.4.2. Fazer registro de chamados telefônico ou e-mail.

1.3.4.3. Executar o processo de gerenciamento de incidentes.

1.3.4.4. Detectar defeitos.

1.3.4.5. Auxiliar na correção e manutenção dos softwares.

1.3.4.6. Prestar assistência e suporte aos usuários nos aspectos de hardware e software, envolvendo a montagem, reparos e configurações.

Como o objeto do edital é a contratação de serviços técnicos avançados na área de Tecnologia da Informação - TI para sustentação da infraestrutura de TI, entendemos que não haverá atendimento de primeiro nível, nem suporte aos usuários finais e clientes externos, bem como nenhuma das atividades listadas nos itens 1.3.4.1 ao 1.3.4.6. Entendemos ainda que houve um erro de grafia e que o item 1.3.4 e seus subitens devem ser desconsiderados. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de informar:

**Resposta:**

Não está correto o entendimento.

O suporte descrito no item 1.3.4.1 deve ser considerado como 1º nível de atendimento da Infraestrutura de TI, objeto da contratação.

Como usuários finais devem ser considerados os descritos no item 1.5 - Demandantes dos Serviços e como clientes externos equipes de TI de outros órgãos para eventuais tratativas.

Os itens 1.3.4.2 a 1.3.4.6 são integralmente relacionados ao escopo dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA, sejam pela equipe de monitoramento, equipe técnica ou avançada.

**Pergunta 9:**

Qual a média mensal de chamados atendidos e resolvidos no primeiro nível?

**Resposta:**

O histórico de solicitações de serviço por item de catálogo destinadas às unidades de Infraestrutura de TI consta do Anexo ao edital, indicando média mensal de 667 chamados.

**Pergunta 10:**

A ferramenta para registro dos chamados e dos incidentes será disponibilizada pela contratante? Caso não, solicitamos informar os requisitos mínimos que a ferramenta de registro de chamados e incidentes deve possuir, bem como a quantidade de licenças que devem ser disponibilizadas.

**Resposta:**

A CONTRATADA deverá fazer uso da solução de gestão de demandas de serviços de TI do CONTRATANTE, conforme descrito no item 4.3.1 do Anexo I ao edital. A ciência da ferramenta e dos fluxos de trabalho é objeto do primeiro mês do período de Adaptação e Assunção do Conhecimento, conforme item 7.2.2.2 "a" da Minuta de Contrato.

**Pergunta 11:**

Se a equipe técnica atuará nas dependências da Contratada, conforme item 6.1 do "Anexo 1 - Síntese do Termo De Referência", como a contratante imagina que será realizado a assistência e suporte aos usuários nos aspectos de hardware (conforme item 1.3.4.6 do Anexo 1 da Minuta de Contrato), quando estes envolverem a montagem e reparos físicos?

**Resposta:**

Eventuais instalações de equipamentos nas instalações do TRF1 é objeto dos "Serviços de controle dos ambientes físicos do CPD e das salas de telemática" cujas atividades estão descritas no item 11.5 da Minuta de Contrato que, tal qual a equipe Avançada, deverão ser prestados nas instalações da CONTRATANTE, conforme item 6.2 do Anexo I ao Edital.

Atenciosamente,

Edileusa Vidal dos Santos  
**Pregoeira**