

TRF1 - PE 024/2017 - serviços técnicos - Questionamentos

Angelo Henrique Cezar Tierno <Angelo.Tierno@grupocimcorp.com>

Seg, 12/06/2017 16:11

Para: NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações <nulit@trf1.jus.br>

Cc: Johnny Lima <johnny.lima@grupocimcorp.com>; Marcos Antônio Alvim <marcos.alvim@grupocimcorp.com>; Elcio Pedro <elcio.pedro@grupocimcorp.com>

Prezada Sra. Pregoeira,

Conforme disposto no item 13.6 do edital PE 024/2017, seguem solicitação de esclarecimentos:

Questionamentos

1. O Edital no seu subitem 5.2.1 do item 5 – DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita "*não é exigida exclusividade dos profissionais que prestarão os serviços, pois não há nenhum óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua...*". Entendemos estes profissionais não exigidos com exclusividade engloba todos os profissionais da contratada, de nível 1, nível 2, preposto. Está correto nosso entendimento?
2. O Edital no seu subitem 5.2.2 do item 5 – DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita "*não é exigida habitualidade dos profissionais que prestarão os serviços, pois fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho...*". Entendemos que os profissionais de nível 2 não precisam ficarem locados na base do CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?
3. O Edital no seu subitem 6.2 do item 6 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita "*As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela CONTRATADA após a confirmação da conclusão dos serviços...*". Entendemos que a ferramenta assim como as licenças necessárias aos profissionais da CONTRATADA serão disponibilizadas pela CONTRATANTE tendo em vista o subitem 3.1.32 da minuta do contrato "**Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) do Contratante, cujas licenças serão providenciadas por este...**". Está correto nosso entendimento?
4. O Edital no seu subitem 6.8 do item 6 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita "*... ambas organizadas pela CONTRATADA, não sendo permitido qualquer acesso remoto externo ao ambiente computacional do CONTRATANTE...*". Porém no subitem 6.11.14 descrevendo funções da CSTI-N1 e no subitem 6.12.17 descrevendo as

funções do CSTI-N2, ambas do item 6, o Termo de Referência cita “Realizar, sempre que possível, **intervenção remota** no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa ...”. Ainda segundo o subitem 5.2.1 do item 5 – DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS temos descrito “não é exigida **exclusividade** dos profissionais que prestarão os serviços, pois não há nenhum óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua” e subitem 5.2.2 “não é exigida **habitualidade** dos profissionais que prestarão os serviços, pois fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho”. Entendemos que tanto o CSTI-N1 quanto o CSTI-N2 poderão fazer acesso remoto estando localizados na rede da CONTRATANTE e que essa rede poderá ser uma extensão da rede do TRF1 dentro do ambiente da CONTRATADA, já que dessa forma se configuraria a não exclusividade e a não habitualidade, podendo a CONTRATADA exercer seu direito de compartilhamento dos recursos com outros contratos. Está correto nosso entendimento?

5. O Edital no seu subitem 6.11.14 do item 6 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita “Realizar, sempre que possível, *intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa ...*”. Entendemos que, como a Central de Serviços utilizará a ferramenta de gestão do TRF 1ªR, a ferramenta de acesso remoto também será fornecida pelo TRF 1ªR. Está correto nosso entendimento?

6. O Edital no seu subitem 6.12.6 do item 6 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita “*Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática...*”. Entendemos que o fornecimento de partes e peças serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

7. O Edital no seu subitem 6.12.8 do item 6 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita “*Confeccionar e instalar cabeamento lógico entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários...*”. Entendemos que os insumos para confeccionar o cabeamento lógico, tais como conectores e cabos, serão fornecidos pelo TRF 1ªR, ficando a cargo da CONTRATADA a função de confeccionar os patch-cords. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, solicitamos informar a média mensal de patch-cords a serem confeccionados.

8. O Edital no seu subitem 9.4 do item 6 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita “*Quaisquer deslocamentos de profissionais da CONTRATADA entre os endereços não contíguos do CONTRATANTE ou endereços excepcionais para prestar os serviços contratados serão providenciados pelo CONTRATANTE...*”. Entendemos que os endereços não contíguos ou endereços excepcionais estão no estado do Distrito Federal onde se encontra a CONTRATANTE do objeto em questão. Está correto nosso entendimento?

9. O edital no seu subitem 7.3.2 do item 7 – DA HABILITAÇÃO do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, solicita que seja apresentado documentação para fins de capacitação técnica na qual conste “*Pelo menos um Atestado ou Declaração de Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa*”

jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 1.000 (um mil) estações de trabalho em rede, por período não inferior a 3 (três) anos”. Entendemos que se subitem anterior 7.3.1 já foi solicitado a comprovação de atendimento a pelo menos 1.500 (um mil e quinhentos) usuários de TI e que usuário de TI se pressupõe que estejam utilizando estações de trabalho, então subentende-se que os 1.500 usuários estejam usando suas estações de trabalho, sendo desnecessário constar o número de estações de trabalho no atestado. Está correto nosso entendimento?

10. O Edital no seu item 14 – PLATAFORMA DE HARDWARE E SOFTWARE do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA relaciona vários equipamentos e softwares de Data Center e nos textos que os relacionam, as frases indicam solicitações de características de fornecimento. Entendemos que nenhum equipamento ou software deverá ser fornecido pela CONTRATADA à exceção daqueles de microinformática a serem utilizados pelos seus analistas dos serviços STS, SPA, SVC, SAP e SBC. Está correto nosso entendimento?

11. O Edital no seu subitem 14.12 do item 14 – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO do No ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO, cita *“Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela Contratada serão aferidos da seguinte forma: Índice de Início de Atendimento (IIA)...”.* Entendemos que 8 minutos é o TMA (tempo médio de atendimento). Está correto nosso entendimento?

12. O Edital no seu item 14.13 – INFORMAÇÕES GERAIS do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA mostra uma tabela com valores incompatíveis com a realidade dos números anteriormente citados no escopo da prestação dos serviços. Entendemos que os números apontados na tabela representam os quantitativos gerais de todas as seccionais do TRF, portanto não devem ser considerados para a formulação da proposta. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, solicitamos que seja explicado como as quantidades de CPDs, ativos de rede, servidores, unidades de armazenamento, unidades de backup e usuários ativos estão distribuídos nos nove edifícios relacionados no item 9 – DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

O Edital no seu subitem 14.13.1.1 do item 14 – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO do No ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO, cita *“As solicitações deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 por meio do sistema até o primeiro registro no sistema de controle de solicitações por algum atendente, demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas...”*, e no subitem 14.13.2.1 cita *“As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 30 (trinta) minutos, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas...”*. Entendemos que os inícios dos atendimentos aos chamados serão feitos em no máximo 08 (oito) minutos e deverão ser solucionados em no máximo 30 (trinta) minutos. Está correto nosso

Atenciosamente,

Angelo Tierno

Gerente de Contas Sênior – Brasília - DF

Tel. +55 (61) 3316.9107 | Cel. +55 (61) 98123.9328

angelo.tierno@grupocimcorp.com

