



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal
Subsecretaria de Modernização Tecnológica
Coordenação de Infraestrutura

Memorando Nº 119/2024 - SSP/SEGI/SMT/CINF

Brasília-DF, 04 de julho de 2024.

Ao Serviço de Licitações (SLIC),

Assunto: Pedido de Esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico nº 17/2024-SSPDF.

Em atenção ao Memorando Nº 168/2024 - SSP/SEGI/SUAG/CLIC/SLIC (145242070) do Serviço de Licitações, encaminhando o pedido de esclarecimentos apresentado pela empresa **IOS INFORMÁTICA ORGANIZAÇÃO LTDA.**, (145241974) referente ao Pregão Eletrônico nº 17/2024-SSPDF, informo o seguinte:

Com relação ao questionamento 1:

“9.9 – Os serviços de atendimento de Nível II serão prestados nas dependências da CONTRATADA.” Não seria nas dependências da CONTRATANTE ?

Resposta: Sim, está correto o entendimento, ONDE SE LÊ: "CONTRATADA" LEIA-SE: "CONTRATANTE"

Com relação ao questionamento 2:

9.15 - “O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE”

Qual parte do serviço de monitoramento deverá ser executada nas dependências da CONTRATANTE?? A vencedora do ITEM 01 vai precisar alocar algum colaborador na CONTRATANTE??

Resposta: Caso a CONTRATADA opte em prestar o serviço de monitoramento nas dependências da CONTRATANTE, será disponibilizado mobiliário e computadores para a execução dos serviços.

Além disso, recomenda-se observar o ITEM 2.22 do Termo de Referência:

"Monitoramento de todo o ambiente de TIC - Monitoramento ininterrupto e análise dos eventos de TIC, de forma a verificar qualquer indisponibilidade ou problemas. Deve realizar rotinas específicas como relatórios de disponibilidade, capacidade, alertas e níveis de serviço e manutenção de procedimentos operacionais de modo a garantir disponibilidade, integridade e segurança das informações. A equipe de monitoramento (NOC), deverá funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, de forma ininterrupta e em modalidade de atuação remota."

Com relação ao questionamento 3:

“9.18. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7

(sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. “ Tecnicamente é impossível atender uma escala de trabalho 24x7x365 com apenas dois colaboradores como estimado no item 4.21.

O serviço de atendimento em central telefônica é limitado a uma jornada de trabalho de 6 horas conforme o TEM, considerando a escala de trabalho e a limitação de horas seriam necessários no mínimo 5 profissionais.

Resposta: A quantidade de profissionais necessários ao atendimento do especificado no item 9.18. é a constante nas Tabelas 03 - Quantidade de profissionais estimado, ou seja, 4 (quatro) profissionais e 28 - Horário de Serviço, onde apresenta os serviços que serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

Tabela 03 - Quantidade de profissionais estimado

Grupo 1				
CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Modalidade	Quant. de profissionais
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Monitoramento)	Remoto	04

Tabela 28 - Horário de Execução dos Serviços

FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
Serviços de Manutenção da Saúde Operacional da SSP								
1. Central de Serviço								
1.2 Monitoramento de Infraestrutura	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X

Com relação ao questionamento 4:

9.25 - Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreamo ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

É correto nosso entendimento que devemos considerar no custo dos serviços sobreaviso/plantão para todas as torres de serviços uma vez que está generalizada a atuação do N3? No caso das atividades extraordinárias, para correta precificação qual é a estimativa/base histórica de demandas extraordinárias?

Resposta: Sim, o entendimento está correto. O quantitativo de chamando de acionamento para serviços de sobreaviso/plantão, fora do horário padrão de atendimento presencial, foi de 08 (oito) nos últimos 12 meses.

Com relação ao questionamento 5:

9.35.6 - Estar devidamente uniformizado durante durante todo o horário de trabalho, incluindo horas extras e quando os colaboradores estiverem representando a empresa em eventos externos. Camiseta polo é suficiente ou há alguma definição sobre uniforme??

Resposta: Sim, Camiseta Polo com identificação da empresa, é suficiente. Deverá ser observado o ITEM: 9.35.5. "Estar devidamente identificado com crachá da empresa."

Com relação ao questionamento 6:

9.85. Se a CONTRATADA desejar que um profissional atue em mais de uma equipe especializada, deverão ser respeitadas as qualificações exigidas para todos os perfis desejados. No entanto, o profissional não poderá acumular as funções de outra equipe especializada, atuando apenas como apoio técnico para a outra equipe.

Isto significa que sempre deverá haver um titular na torre e o profissional da outra torre apoiará apenas como auxiliar em caso de demandas específicas?

Resposta: Sim, o entendimento está correto.

Com relação ao questionamento 7:

9.27.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais nos perfis de Líderes Técnicos para cumprirem as funções de coordenação dentro das equipes especializadas. Estes profissionais deverão estar designados para as atividades de coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É de responsabilidade dos Líderes Técnicos juntamente com o Supervisor de atendimento a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da SSP/DF e áreas negociais da SSP/DF. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com o Supervisor de atendimento e com o Preposto.

9.27.2 Os Líderes Técnicos da CONTRATADA, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

9.27.3 Além dos Líderes Técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à CONTRATADA a indicação de Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) responsáveis pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos de gestão administrativa e técnicos respectivamente. O Preposto e o Supervisor de atendimento deverão ser notificados de toda e qualquer demanda da CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Líderes Técnicos e equipes especializadas.

9.27.4 Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu Preposto e um ou mais profissionais para ser o seu Supervisor de atendimento - os quais não poderão acumular a função de Preposto e Supervisor de atendimento, devendo ser profissionais distintos, como também seus respectivos substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos e técnico deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. Os substitutos eventuais atuarão somente na ausência do Preposto e/ou do Supervisor de atendimento titular, respectivamente.

Não há especificação técnica para o perfil de "Lider Técnico da Equipe Especializada", nem a descrição de uma supervisão para equipe especializada. Entendemos que empresas distintas atuarão em cada item, com características transversais para resolução dos problemas/incidentes, porém por se tratar

de empresas distintas a Supervisão de Atendimento do Item 1 não pode delegar ou influir diretamente na equipe técnica do Item 2. Esta comunicação precisa ser centralizada entre o Líder Técnico do Item 2 e o Supervisor de Atendimento do Item 1, ou poderá haver conflitos de interesses entre as empresas. Desta forma se faz necessária a descrição deste papel para o Item 2.

Resposta: Deverá ser observado o ITEM 20 e seus subitens do Termo de Referência. Não caberá à empresa do Grupo 01 a resolução dos problemas/incidentes, devendo esta apenas registrar e encaminhar os problemas/incidentes para a empresa do Grupo 02, responsável pelos atendimentos dos níveis 1, 2 e 3. Os encaminhamentos de problemas/incidentes serão realizados através da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

Com relação ao questionamento 8:

9.13. O modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 9.107.3.

9.107.3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da SSP/DF, podem ser estimadas com base no histórico (Anexo VIII), ambiente e número de usuários (Anexo VII). Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

O Item 9.13 define que o modelo de trabalho será híbrido e define os critérios no item 9.107.3

O item 9.107.3 não tem critérios claros e definidos para correta precificação como por exemplo quais equipes poderão atuar remotamente e qual será a periodicidade que deverão atuar presencialmente. O trabalho de forma híbrida requer que seja definida uma escala de atuação presencial recorrente para que não seja caracterizado o modelo de trabalho home-office. Entendemos que no caso de incidentes graves a empresa deverá disponibilizar equipe presencialmente, porém critérios subjetivos impactam diretamente na formação de preço, pois impactam tanto na disponibilidade do recurso e na forma de contratação dos colaboradores.

Resposta: Para fins de estimativa de precificação dos profissionais de Sustentação de Ambiente TIC - Nível 3, deverá ser considerada jornada de trabalho de segunda a sextas feiras das 8:00h às 18hs, sendo os serviços prestados nas dependências da Contratante. Conforme item 9.7 do Edital:

"Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente serem realizados fora do ambiente da CONTRATANTE, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência."

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **DOUGLAS WILLIAN BARBOSA MOREIRA - Matr.1699997-5, Diretor(a) de Suporte**, em 05/07/2024, às 17:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL DA SILVA MOREIRA - Matr.1691265-9, Chefe do Núcleo de Pesquisa de Preços e Análise de Mercado**, em 05/07/2024, às 17:52, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELIO DE FARIAS SOARES - Matr.1713991-0, Coordenador(a) de Infraestrutura**, em 05/07/2024, às 17:53, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=145244878)
verificador= **145244878** código CRC= **4054C92C**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede - Bairro Setor de Administração Municipal - CEP 70620-000 - DF

Telefone(s):

Sítio - www.ssp.df.gov.br
