

PREGÃO ELETRONICO**Nº 2023/033****ESCLARECIMENTOS****Questionamentos**

1- Referente ao item 13.4.4 do Edital, que trata sobre a exequibilidade das propostas, entendemos que a remuneração do time técnico que irá prestar os serviços previstos no escopo desta contratação não poderá ser inferior ao praticado no Contrato atual. Além disso, é importante salientar que a remuneração estabelecida em Convenção Coletiva se refere a piso e não refletem obrigatoriamente uma média de mercado. Portanto, caso o Banco da Amazônia esteja buscando uma contratação exitosa, ou seja, sem uma alta rotatividade (turnover) na equipe e consequentemente um time especializado e altamente capacitado, se faz necessário que seja estabelecida uma referência salarial diferentemente da que foi adotada para evitar uma contratação frustrada e uma péssima qualidade na prestação dos serviços. Nesse sentido, entendemos que o Banco da Amazônia irá retificar o Edital de modo a referenciar uma remuneração do time técnico que esteja condizente com o mercado com objetivo de manter a qualidade na prestação dos serviços, resguardando sumariamente o interesse da administração e mantendo a ampla concorrência no certame. Está correto o nosso entendimento?

R: A administração não pode exigir dos licitantes que adotem especificamente determinados salários dos postos de serviços, mas apenas sugerir como exemplo os valores dos contratos atuais e da convenção coletiva de trabalho atualmente utilizada.

Durante a avaliação das propostas e da sua exequibilidade, serão levados em consideração os valores atuais praticados no contrato atual, mais também os valores praticados no mercado e, além disso, serão analisados os custos dos insumos, tributos e salários que constam na planilha de custos. Caso fique demonstrado que os preços da planilha não são suficientes para cobrir os custos do serviço serão considerados inexequíveis e portanto, a proposta será desclassificada.

Importante frisar que já foi informado no edital o número da convenção coletiva atual e em outros esclarecimentos, os valores do atual contrato e até dos salários dos profissionais, contudo, como houve alteração na especificação do serviço, os valores do atual contrato não servirão como único parâmetro para análise.

Cabe informar ainda que o que não pode é a empresa apresentar salários inferiores ao piso da categoria.

Quanto a referência salarial, foi realizado no planejamento da contratação um estudo, o qual segue em anexo, que baliza a média salarial do mercado para os recursos pretendidos, não devendo de forma alguma servir como única fonte de informação ou valores mínimos e máximos a serem utilizados, pois apesar de ser permitido a Administração estabelecer valores mínimos de remuneração, com base em pesquisas de mercado, neste caso não foi adotado esta regra no edital, contudo, como já informado, servirá apenas como parâmetro para análise da exequibilidade.

2 . No inciso I do item 21.2 do Termo de Referência (TR), nas alíneas de “a” a “l”, são apresentados requisitos de qualificação técnica para diversos profissionais. Solicitamos esclarecer

se na contratação atual estes mesmos requisitos são exigidos por perfis profissionais alocados na execução contratual.

Em parte, sim, mas só em relação às alíneas de "a" até "d", por que trata-se de um objeto diferente, sendo considerados requisitos de acordo com o perfil.

3. No inciso I do item 21.2 do Termo de Referência (TR), nas alíneas de “a” a “l”, são apresentados requisitos de qualificação técnica para diversos profissionais. Pela observação 1, apresentada após a alínea “l” (alínea ele) do inciso I (inciso primeiro, em algarismos romanos), que estabelece “Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 02 (duas) certificações.”, entendemos que dentre os requisitos apresentados, até dois destes requisitos poderão ser comprovados por um único profissional. Está correto este entendimento? Se não, solicitamos a gentileza de esclarecer o que se pretende com a referida observação 1.

Sim, para se ter uma equipe mais diversificada.

4. Sobre os requisitos de capacitação técnica descritos nas alíneas de “a” a “l” (“a” a “ele”), do inciso I (inciso primeiro), do item 21.2 do TR, entendemos que os profissionais que devem atender a estes requisitos de capacitação técnica não necessariamente devem compor os times de execução contratual atuantes nas instalações do BASA (Item 01 da contratação - Serviço de Operação e Monitoramento de Ativos de TIC e Processamento), podendo ser atendido por profissionais integrantes do quadro permanente da empresa, que atuem a partir das dependências da empresa. Está correto este entendimento? Se não, solicitamos a gentileza de esclarecer:

a. Quais dos requisitos citados no inciso I acima devem, obrigatoriamente, ser atendidos por profissionais que irão atuar na equipe presencial (Item 1 da contratação)?

alíneas "a" à "d"

b. Quais perfis devem atender a quais requisitos? e

operador - estar entre as alíneas "b" a "d"

supervisor - seria o ideal estar entre as alíneas "a" e "c", caso não seja o gestor do contrato (b e c), se for o gestor, o ideal seria a e b, ou a e c

suporte - o ideal seria estar entre as alíneas "e" à "l", mas como são muitos requisitos e no mercado nem sempre tem profissionais que atendam a todos, e também para dar uma heterogeneidade na equipe, não precisaria ser o mesmo profissional, conforme observação acima. Desde que sejamos atendidos a contento e tenham profissionais na empresa que demonstrem ter essas capacidades técnicas, demonstrando que a própria empresa tenha essa capacidade, para dar o suporte ou auxiliar o profissional do suporte. Lembrando que não precisará de um profissional com dedicação exclusiva e o que pleiteamos seria o serviço de suporte.

c. Quais requisitos podem ser atendidos por profissionais que apenas integrem o quadro permanente da empresa, sem obrigação de ser atuante a partir das instalações do BASA?

requisitos de suporte

5. Considerando que não se exige da CONTRATADA a disponibilização de dependências próprias na cidade de Belém-PA, de forma que os serviços que compõem o item 02 (Suporte técnico especializado de 3º Nível, ao ambiente de monitoramento de TIC) da contratação podem ser prestados a partir das dependências da CONTRATADA, em qualquer lugar do Brasil, entendemos que a exigência definida no item 23.3.7.14 de que a CONTRATADA deverá disponibilizar e utilizar um número local, para a execução dos serviços, que demandarem contatos telefônicos, poderá ser atendida pela disponibilização de um número telefônico do tipo 0800. Está correto este entendimento? Se não, gentileza esclarecer a motivação para a exigência.

Sim, pode ser nesse caso, desde que contratante consiga ter o contato adequado com a contratada.

6. Pela leitura do item 2.2.2.1 do Anexo I-A, que define o escopo da Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível, não ficou claro para nós quem são os usuários que irão abrir chamados junto a essa central. Pelas características do serviço, entendemos que somente os usuários das Gerências de Tecnologia da Informação do Basa abrirão chamados para a central de operação e monitoramento de 1º Nível, de forma que esta central não será acionada por usuários de TI das áreas de negócio do BASA. Está correto este entendimento? Se não, gentileza esclarecer:

No caso a Central de Operação será a equipe de 1º nível, e ela é que abrirá chamados para os demais usuários ou equipes solucionadoras, das gerências ligadas à tecnologia da informação. Ela que acionará usuários ou equipes solucionadoras, para tratamento das ocorrências, com determinado IC.

a. Qual é o universo de usuários que será acionado diretamente por esta Central de Operação de Monitoramento?

Das Gerências de tecnologia da informação do banco no geral e associadas (de produção, sistemas, segurança e demais associadas à TI),e também das equipes que venham a prestar suporte para os serviços/sistemas de TI do Banco.

b. Quais equipamentos estão no escopo desse atendimento? Somente servidores e demais IC's de infraestrutura? Não abrange IC's de uso direto dos usuários?

Somente servidores e demais IC's da infraestrutura e sistemas, conforme ANEXO I - C, Dados do ambiente de TI da contratante

7. O inciso II do item 2.2.2.1do Anexo I-A estabelece que a Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores, citando o 2º e o 3º Nível a título de exemplo. Como a contratação está restrita a: monitoramento de itens de configuração e serviços de TI, execução de scripts para solucionar eventos identificados; e suporte de terceiro nível para a infraestrutura da solução de monitoramento, entendemos que os outros grupos solucionadores, citados no inciso, são

compostos por funcionários do próprio BASA e/ou terceiros integrantes de outras empresas contratadas pelo BASA. Está correto este entendimento? Se não, favor esclarecer.

Sim, está correto.

8. No que se refere ao escopo da Central de Operação e Monitoramento de 1º Nível, o inciso III do item 2.2.2.1 do Anexo I-A, estabelece que “A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, na sua Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como, permitir o acesso seguro, ao ambiente de TIC da CONTRATANTE.”. Entendemos que todos os componentes de hardware e software, eventualmente necessários a implementação destes “mecanismos” serão disponibilizados pela CONTRATANTE. Está correto este entendimento?

Se não, solicitamos a gentileza de detalhar tais mecanismos, já que, sem esse detalhamento ficam prejudicadas as licitantes na correta especificação de suas propostas.

Sim, está correto.

9. Sobre a cobertura da alocação da equipe de 1º nível, no item 2.2.2.4 do Anexo I-A, é estabelecido que “Na escala definida para cobrir o regime de atendimento, é preciso ter pelo menos dois analistas nos turnos e um supervisor (em horário comercial), em dias úteis, e ter pelo menos um analista nos turnos e um supervisor (de sobreaviso), em dias não úteis.”. Entendemos que, nos dias úteis, um supervisor deverá estar presente no horário comercial. Além disso, um supervisor deverá estar disponível em regime de sobreaviso nos demais horários (incluindo sábados, domingos, feriados e dias úteis, fora do horário comercial). Assim, considerando que a legislação trabalhista veda a alocação de um trabalhador, em regime de sobreaviso, durante toda a extensão do tempo destinado a sua folga (dias e horários não trabalhados), será necessária a alocação de, no mínimo, 2 (dois) supervisores. Está correto este entendimento? Se não, favor detalhar como a CONTRATADA deverá alcançar a cobertura exigida do perfil de Supervisor, com a alocação de apenas 1 profissional, sem que incorra no descumprimento da legislação trabalhista.

Sim. O que precisamos é que tenha um supervisor, obedecendo sempre a legislação referida. A alocação ficaria a critério da contratada, obedecendo sempre a legislação referida e desde que tenhamos um supervisor, nos finais de semana e feriados. O sobreaviso do supervisor seria apenas para os finais de semana e feriados.

10. Sobre a cobertura da alocação da equipe de 1º nível, no item 2.2.2.4 do Anexo I-A, entendemos que, nos dias úteis, durante o horário comercial, dois analistas devem estar presentes e fora do horário comercial (incluindo as 24 horas dos sábados, domingos e feriados), apenas um analista deverá estar presente. Está correto este entendimento?

Em dias úteis, seria o ideal ter pelo menos dois analistas/monitores por turno.

11. Na escala definida para cobrir o regime de atendimento, disposto no item 2.2.2.4, em cada um dos 4 turnos (manhã, tarde, noite e madrugada), é preciso que a CONTRATADA atue com pelo

menos dois monitores e um supervisor (este último em horário comercial) em dias úteis, e com pelo menos um monitor nos turnos e um supervisor (de sobreaviso), em dias não úteis.

Por exemplo, considerando a escala de monitores e uma semana só de dias úteis, deverá haver dois monitores, de segunda até 07:00hs da manhã de sábado.

Em relação aos finais de semana, de 07:00 da manhã de sábado às 07:00 da manhã de segunda, poderá ter só um monitor.

Já em relação aos feriados, por exemplo, poderia haver só um monitor de 07:00 da manhã do feriado até 07:00 da manhã do dia subsequente ao feriado.

A CONTRADA deverá ter atenção em relação à interseção entre os turnos, de modo que nunca ocorra lacunas no regime de atendimento supracitado, devendo sempre ter todos os recursos citados, durante todos os turnos.

12. No item 2.2.2.3 do Anexo I-A são citados dois perfis profissionais que integram a equipe de 1º nível: Monitor e Supervisor. No item 2.2.2.4 deste mesmo Anexo, também são citados dois perfis: Supervisor e Analista. Como no item 21.3 do TR, que descreve os requisitos de qualificação dos profissionais do serviço de operação e monitoramentos de ativos de TIC e processamento não fazem referência nem a “monitores”, nem a “analistas”, entendemos que tanto os “monitores” citados no item 2.2.2.3 do Anexo I-A, quanto os “Analistas”, citados no item 2.2.2.3 do Anexo I-A, se referem, de fato, aos profissionais descritos no item 21.3 do TR. Está correto este entendimento?

Se não, detalhar as exigências de qualificação técnica, bem como de alocação, de cada perfil (monitor e analista), já estes não se encontram descritos no Edital e respectivos anexos.

Sim, está.

13. Não identificamos como serão ofertados os lances (mensal por itens, anual por itens, ref. 5 anos por itens, mensal total, anual total, ref. 5 anos total). Assim, solicitamos esclarecer: como deverão ser ofertados os lances?

R: Logo no preambulo do edital, é informado que a licitação será do tipo “ menor preço global por lote”.

Logo abaixo no subitem 2.2 é informado o critério de julgamento: No julgamento desta licitação será adotado o critério do menor preço global do lote (5 anos) e seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado.

Também no subitem 10.5 do edital, que trata dos lances, é informado também que a licitação será julgada pelo critério do menor preço global pelos 5(cinco) anos, apurado a partir do valor global estimado, nos termos do item 1 do artigo 65 do Regulamento.

Mais claro ainda está o subitem 6.2 do anexo I do edital, onde informa o seguinte:

A proposta apresentada de acordo com o modelo do ANEXO II e os lances formulados deverá indicar preço global para os serviços, incluindo o fornecimento de todas as especificações e condições do projeto conforme os anexos deste termo de referência. Os Valores deverão ser expressos em real, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais.

Desta forma fica claro que tanto no edital como no anexo I, é informado que os lances e o critério de julgamento será pelo preço global equivalente aos 5 anos, por isso, é importante que antes de enviar uma solicitação de esclarecimento se leia todo o Edital.

14. No item 14.17.c do Edital está elencado que “As empresas devem comprovar terem Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis décimos por cento) do valor estimado anual da contratação, tendo por base o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis do último exercício social, tendo em vista tratar-se de prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra”. Nesse sentido no item 14.17.1, contém a seguinte inscrição “O proponente que apresentar resultados econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices exigidos deverá comprovar que possui patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação”. Ademais no item 22.3 do TR, está elencado que “As empresas devem comprovar terem Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total anual dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão”. Também no item 22.4 do Edital está elencado que “As empresas devem apresentar Declaração de Contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão”. Desta forma, o valor total estimado da contratação se configura em informação imprescindível para a elaboração de documentos exigidos no edital, tais como: a declaração solicitada no item 22.4 do TR; os complementos dos itens 14.17.c, 14.17.1 do Edital; e os itens 22.3 do TR. Entretanto tal informação (o valor total estimado da contratação) foi considerado sigiloso e não consta do instrumento convocatório. Assim, solicitamos esclarecer: qual deve ser o procedimento adotado pelos licitantes?

R: A elaboração dos documentos previstos nos subitens 24.4, 14.17.c, 14.17.1 e os itens 22.3 do TR, não é elaborada a partir da informação da divulgação do valor estimado da contratação, pois tais documentos e tais informações já são consolidadas pelas empresas que vão participar do certame, de forma que todas essas informações as empresas devem apresentar independente de ter acesso ao valor sigiloso ou não, além do que essas informações serão apuradas apenas na fase de julgamento da documentação e quando já se terá divulgado o valor estimado pelo sistema. Como exemplo cito o item 22.4. Esse item exige uma declaração dos contratos firmados e que estão em vigor pela empresa com a iniciativa privada ou com a administração pública. Independente de se saber o valor estimado ou não, isso não vai influenciar na apuração dessas informações, pois é uma declaração de fatos que já se iniciaram. Por isso, e levando em consideração que o valor estimado é sigiloso, a informação não será divulgada.

15. No item 2.2.3.4 do Anexo I-A, sobre o Acionamento, consta que “O atendimento aos chamados de Suporte técnico especializado de 3º Nível, VOLTADOS À SOLUÇÃO DE TIC, em operação no BASA, poderá ter como base as instalações da CONTRATADA ou

CONTRATANTE.” Entendemos que o termo destacado em letras maiúsculas indica que o atendimento da equipe de suporte N3 deve sustentar e estar focada unicamente no ambiente de monitoramento. Está correto nosso entendimento?

Sim.

16. Na obs. (1), do inciso I, do item 2.2.3.6 do Anexo I-A, é estabelecido que a CONTRATADA deverá disponibilizar solução de gerenciamento de chamados para permitir, aos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados de incidentes/requisições, a eles destinados. Entendemos que esta é uma exigência eliminatória, vinculando a contratada e, caso esta exigência não reste comprovada, a licitante será desclassificada. Está correto este entendimento?

O ideal para o serviço de suporte é que tenha uma solução para registro.

O que pleiteamos que tenha uma solução. Uma forma para gerenciar os chamados de suporte, para uma melhor organização, manter um histórico, uma maior facilidade para se encontrar registros no histórico, bem como, devido a possibilidade de um volume maior de chamados de suporte.

Para o serviço N3, o ideal seria que fosse disponibilizada uma solução para registro. E no caso do serviço N1, será utilizado o ISTM do Banco.

17. Entendemos que não será exigido da CONTRATADA a disponibilização de link de comunicação de dados dedicado para a conexão entre o ambiente da CONTRATANTE e o ambiente da CONTRATADA, podendo a conexão segura para este mister ser estabelecida por VPN (virtual private network), a ser estabelecida sobre a Internet, fazendo uso das conexões à Internet disponibilizadas pela CONTRATANTE e CONTRATADA. Está correto este entendimento?

Sim.

18 - Na página 65 do Termo de Referência é dito conforme abaixo: “III. A CONTRATADA deverá ter capacidade para suportar, pelo menos, 860 chamados/ano mês e por volta de 70 chamados/mês” Entendemos que todos os custos das licitantes devem ser baseados nas informações de volumetria, quantidades, localidades definidas no edital e, caso em tempo de implantação ou durante todo o ciclo contratual, venha a ser verificar que esses números estão maiores, essa diferença será tratada em termo de aditivo. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer.

R: Se cabível, sim. Essa volumetria foi baseada em nossos chamados especializados, associados às atividades de suporte, dos últimos 3 anos.

Sendo que seria uma estimativa. Como é uma estimativa, no decorrer do contrato, há a possibilidade de ser alterada, já que nos próximos

anos pode haver uma mudança de demandas ou não, sendo que a área de TI no geral, vive em constante mudança, devido a atualização/melhoria dos sistemas e atendimento de novos requisitos do negócio.

Essa volumetria depende de uma série de fatores internos e externos ao Banco, ressaltando que há uma volumetria para o serviço N1 e uma volumetria para o serviço de suporte especializado - N3, associado ao inciso III acima.

Aproveitamos para ressaltar também, que no edital está 860 chamados/ano em vez de 860 chamados/ano **mês**, conforme descrito no questionamento.

19 - Questionamento 1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado?
sim

20- Questionamento 2) Se sim, qual o número do contrato?
2023/157 (do recém encerrado)

21 - Questionamento 3) Se sim, com qual empresa?
Montreal

22 - Questionamento 4) Se sim, qual o valor atual do contrato?
Pode ser obtido em:
<https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/contratos-aditivos-fevereiro-2023/viewdocument/6173>

Lembrando que o valor atual não pode ser utilizado muito como parâmetro, já que só uma parte dos serviços são semelhantes.

23 - Questionamento 5) Entendemos que a planilha de custos, deverá ser enviada somente pela Licitante vencedora, está correto nosso entendimento?

De acordo com a Lei nº 13.303/2016, entendemos que todos os licitantes precisam apresentar a planilha de custos.

A planilha de custos é um instrumento importante para a transparência das licitações e para a garantia da obtenção de preços justos. Ela permite que os participantes da licitação avaliem com precisão os custos envolvidos e façam ofertas competitivas.

Assim, a planilha deve ser anexada junto com a documentação de habilitação e proposta.

24 - Questionamento 6) Por gentileza, poderiam disponibilizar o ANEXO III – Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel Editável?

Em anexo.

d. Qual o motivo do encerramento?
Atualização dos serviços

e.Qual a quantidade de profissionais alocados?
Atualmente 10

f. Foi executado de forma remota?

Não.

25 - Esclarecimento 2 – Qual é a ferramenta utilizada atualmente para a gestão de demandas e registro dos incidentes? Ela será de responsabilidade do CONTRATANTE? Quantos processos do ITIL ela atende?

Cherwell.

É de responsabilidade da CONTRATANTE.

Principalmente aos processos das práticas de gerenciamento de serviços.

26 - Esclarecimento 3 – Qual é a ferramenta utilizada atualmente para o acesso remoto? Ela será de responsabilidade do CONTRATANTE?

Cisco AnyConnect.

Será de responsabilidade da CONTRATANTE.

27 - Qual é a ferramenta utilizada atualmente para monitoramento dos ativos? Ela será de responsabilidade do CONTRATANTE?

A principal é o Zabbix, com o Grafana como complemento.

Existem outras ferramentas utilizadas para monitoramento, também no ambiente, como dynatrace e opcon.

28 – Vai ser exigido preposto exclusivo e presencial para execução deste contrato?

O ideal seria um preposto exclusivo, mas sem ser presencial.

29 – Qual a previsão para início da execução do contrato?

poderia ser no máximo 2 meses após a conclusão do processo de licitação.

30 – Os equipamentos necessários para a execução dos serviços são de responsabilidade da CONTRANTE ou da CONTRATADA?

Depende.

No caso do serviço N1, é responsabilidade da CONTRATANTE.

No caso do serviço N3, os equipamentos com as aplicações (servidores), em que serão feitos o suporte, é de responsabilidade da CONTRATANTE, já

os equipamentos a partir dos quais serão feitos o atendimento remoto, é de responsabilidade da CONTRATADA.

31 – O serviço será executado majoritariamente remoto ou presencial?

O serviço N1 presencial.

O serviço N3 remoto.

32 – Quantos profissionais estão estimados para a execução desse contrato?

Serviço N1:

8 operadores/monitores

1 supervisor.

Serviço N3:

1 especialista. Mas no caso não seria dedicação exclusiva.

33 – Devemos entender que a execução desse contrato se dará por serviço, ou mão de obra locada (exclusiva)

Por serviço seria referente ao serviço de suporte N3 e com mão de obra locada seria referente ao serviço N1.

34 – Poderá ocorrer o compartilhamento de profissionais com outros clientes da empresa?

Para o serviço de suporte N3 sim, já que não seria mão de obra exclusiva.

35 – Conforme o item 14.17.1 as empresas devem comprovar que possui patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação. Neste viés, questionamos, qual o valor estimado da licitação?

pode ser obtido a partir do pregão 2023/21 (Favor avaliar se pode ser informado o valor estimado antes do pregão, embora a informação já esteja disponível pelo pregão anterior)

36 – Gostaria de agendar uma vistoria técnica para o pregão nº 2023/033.

Precisaria verificar a possibilidade, já que não é previsto no edital. Caso o licitante ache necessário poderá solicitar via email que será agendado com a área técnica.

37- Das mudanças de legislação

Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.288 de 2021 a partir de 31 de dezembro de 2023 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação. Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do princípio para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º: “Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até **31/12/2023** e outro a partir de **01/01/2024**.

R: Está correto o entendimento e os custos da planilha deverá ser apresentado de acordo com a legislação atual.

38 - Da repactuação CCT

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado na data prevista, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base na CCT vigente, na data do certame e, quando for liberada a CCT com os % definidos, será caracterizado fato do princípio para solicitação de reequilíbrio do contrato, independente do mesmo ter completado os primeiros 12 meses iniciais.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer

R: Correto entendimento.

39 - Da não bitributação

Entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o referido tributo devido e recolhido em no domicílio da Licitante, e, estando a licitante situada em Fortaleza/CE, não haverá retenção de ISS em Belém-PA por parte da CONTRATANTE, de acordo com o que dispõe a Lei Complementar n. 116/2003. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer

R: Segundo a Lei Complementar, a regra é que a retenção do imposto seja feita pelo tomador do serviço, contudo, se na emissão da nota fiscal já for deduzido o imposto poderá ser feito desde que não contrarie legislação específica do ISS local.

40- Planilha de custos

Entendemos que a planilha de custos do Anexo III do edital trata-se apenas de um modelo de referencia, podendo a licitante apresentar a formação de custos em outros modelos notoriamente aplicados a processos similares, como os modelos exemplificados IN-05, de 2017 ou a Portaria SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021. **Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.**

R: Sim, a planilha é exemplificativa, mas a análise das planilhas seguirá o modelo usado na IN 05/2017, ATUALIZADA EM 2018

41 - Entendemos que os esclarecimentos já impetrados e respondidos no edital PE 2023/021, são válidos para o pregão em tela PE 2023/033. Está correto nosso entendimento? Não estando o entendimento correto pedimos responder os mesmos esclarecimentos para este pregão.

Está correto, entretanto avaliamos que seria melhor esclarecer novamente, pois também existiam alguns pontos que precisavam ser esclarecidos.

42 - O item 2.2.2.3. ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE 1º NÍVEL define que a alocação dessa equipe será nas dependências da contratante e que a equipe de 1º nível (operadores e supervisor) deverá ficar alocada em “site” da Matriz ou de Backup da CONTRATANTE. dessa forma solicitamos informar quais os endereços dessas localidades.

-Edifício Sede:

Avenida Presidente Vargas 800, Campina, Belém-PA

-Site Backup

BR 316, SN bairro do Guanabara–Ananindeua (PA)

43 - É correto entender que o adicional de tempo de serviço previsto em CCT deverá ser contemplado na composição dos custos, bem como na apresentação da planilha de custos e composição?

Sim, pode ser contemplado. Pode ser colocado no Item F - Outros (Especificiar), no modelo de planilha de custos.

44 - É correto entender que a precificação deverá ser realizada contemplando a desoneração da folha de pagamento (CPRB) para toda a vigência contratual?

A precificação de um contrato deveria ser realizada considerando a possibilidade de extinção do CPRB, tendo em vista que a lei 14.288/2021 prorrogou a desoneração da folha de pagamento até 31 de dezembro de 2023. Isso significa que, ao realizar a precificação, as empresas deveriam considerar a possibilidade que a CPRB seja extinta no futuro. Para isso, deveriam calcular o valor da contribuição previdenciária, considerando a alíquota de 20%, e não a de 12% da CPRB.

Contudo, tudo indica que a prorrogação da desoneração deverá ser aprovada pelo congresso em breve, devendo as empresas cotarem seus custos ao regime atual a que estão vinculadas. Caso haja eventual extinção dessa desoneração os contratos deverão ser ajustados a nova realidade fiscal.

45 - Entendendo que a prestação dos serviços presenciais nas instalações do cliente ocorrerá no estado do Pará e que a CCT do SINDPD PA no tocante ao sobreaviso determina que os profissionais somente poderão estar em sobreaviso por 2 finais de semana por mês, como o BASA entende que deverá ser precificado os meses que possuem mais de 4 finais de semana (a exemplo em 2023: Janeiro, Abril, Julho, Outubro e Dezembro) sem que a convenção coletiva do trabalho seja infringida?

O anexo I - A, foi atualizado e difere do edital anterior, sendo retirado o sobreaviso.

46 - O concorrente que não contemplar a disponibilização de lanche aos profissionais que trabalharem no período das 22h às 05h conforme prevê a convenção coletiva será desclassificada?

Não necessariamente, pois entendemos que não seria um critério para desclassificação, contudo, se a CCT exige tal benefício as empresas deverá seguir e caso necessário ajustar sua planilha.

47 - O BASA entende que os profissionais que executarão o atendimento de N1 se enquadram no perfil de HelpDesk, que são contemplados com jornada de trabalho de 6h diárias e 30h semanais conforme prevê a convenção coletiva? Não estando correto o entendimento, qual o perfil técnico enquadrado na convenção coletiva entender que será o mais correto?

No caso, o N1 não se enquadraria bem em um perfil de HelpDesk, pois o HelpDesk consiste em atividades voltadas mais para o cliente, como responder a tíquetes de suporte e solicitações de serviço. O N1 no caso se enquadraria mais num perfil de NOC e ServiceDesk, operando mais no backend, como um roteador, escalando um incidente ou evento de TI para um nível mais alto, em conjunto com o HelpDesk, e com menos interações diretas com o cliente.

Profissionais com o perfil de HelpDesk já existem no banco, mas em outro setor próprio do mesmo, para essa função.

O perfil no caso, considerando a convenção coletiva, seria uma junção entre Técnico Profissional de Informática e Analista, pois o profissional exerceeria atividades, que se enquadriam na função de técnico profissional, como o mesmo também teria o nível superior.

48 - Estando correto que a jornada de trabalho dos operadores de N1 (HelpDesk) é de apenas 6h diárias, a quantidade mínima de profissionais desse perfil terá que ser maior que 8, visto que a jornada dos finais de semana não está contemplada com o quantitativo de 8 operadores sem que o instrumento coletivo de trabalho seja desrespeitado. Está correto nosso entendimento?

Conforme mencionado no esclarecimento acima, o operador não se enquadraria no perfil de HelpDesk, não impactando no instrumento coletivo. Considerando os operadores com perfil de NOC, a quantidade mínima referida poderia ser atingida, caso exista um turno de 12x36, por exemplo.

49 - Entendemos que aos profissionais alocados no ambiente da Contratante, será fornecido toda a infraestrutura mobiliária que atendam os normativos técnicos de segurança do trabalho bem como os equipamentos, como computadores e as respectivas licenças necessárias. Está correto o entendimento?

Sim

40 - De acordo com o item 21.2 do Termo de Referência: “Obs1.: Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 04 (quatro) certificações.”

Contudo entendemos que a redação deveria ser minimamente a seguinte: “Obs1.: Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional acumule na referida comprovação técnica mais de 04 (quatro) certificações.” Visto que o profissional pode possuir mais certificações, contudo somente duas delas contempladas pelo rol de certificações serão consideradas para fins de qualificação técnica, está correto nosso entendimento?

R = As duas certificações/atestados se referem à habilitação e as certificações, associadas às observações, se referem à contratação.

41 - Além do ponto acima solicitamos responder as questões abaixo:

- Entendemos que a apresentação das comprovações exigidas nos subitens de “A” ao “L” somente será após a assinatura do contrato, no prazo de até 90 dias, está correto nosso entendimento?

R = Sim

42 - Estando correto o item anterior, entendemos que o item abaixo está se referindo a momento posterior à assinatura do contrato:

“ II. Todos os profissionais apresentados na comprovação técnica (acima) deverão estar no quadro permanente, em até 90 (noventa) dias, da data de assinatura do contrato.”

Visto que a exigência da apresentação das certificações em momento de qualificação do pregão, somada à exigência de que os profissionais executores sejam os mesmos, sem possibilidade de

substituição, fere as boas práticas de contratação pública, obrigando a mesma a já possuir equipe contratada antes da formalização contratual.

Não estando correto solicitamos que a redação do item 21.2 do Termo de Referência e seus subitens seja revista para possibilitar a ampla concorrência e para não incorrer em práticas vedadas em contratações públicas.

R = Na qualificação para o pregão (habilitação) é uma documentação a ser apresentada, já para a contratação, é outra documentação. Na habilitação são os dois atestados, e para a contratação (no prazo de até 90 dias após a assinatura), são as certificações da contratação mencionadas (itens a ao I). De forma que os documentos de habilitação(qualificação técnica) da licitante devem ser apresentados no momento de cadastramento da proposta, já as certificações dos profissionais poderão ser apresentados em até 90 dias como cita o inciso II do item 21.2, contudo, a empresa deverá apresentar a declaração de que disporá dos profissionais no prazo previsto do edital. Assim, não há nada que restrinja a ampla concorrência ou práticas vedadas as contratações públicas.

43 - É possível precisar o tempo médio de atendimento para os chamados do Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de TIC e do Serviço de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto)? Não sendo possível, definir uma equipe mínima para fins de análise de exequibilidade?

- Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível:

Considerando o tempo de atendimento, o tempo entre a geração do alerta/incidente e o reconhecimento e/ou abertura do chamado associado, o tempo médio seria de ~ 4min.

- Serviço de suporte técnico:

Depende da severidade:

crítica - em um tempo médio estimado de 4hs, após inicio de atendimento
alta - em um tempo médio estimado de 6hs, após inicio de atendimento
média - em um tempo médio estimado de 48hs, após inicio de atendimento
baixa - em um tempo médio estimado de 80hs, após inicio de atendimento

A fim de complementar o esclarecimento, uma equipe mínima seria de 8 operadores e 1 supervisor, para o serviço de operação e monitoramento de 1º Nível e de 1 especialista, para o serviço de suporte, lembrando que é sem dedicação exclusiva para esse último.

44 - É correto entender que não há previsão de manutenção de supervisor em sobreaviso nos finais de semana?

Foi atualizado o edital, sendo retirado o sobreaviso.

ESCLARECIMENTOS DO PREGÃO ELETRÔNICO 2023 /021

1 - A Lei 12.546/11 trata da desoneração de contribuição previdenciária. De acordo com o Anexo III – Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, a alíquota de INSS será de 20%. Entendemos que as empresas beneficiadas pela legislação citada, deverão incidir alíquota de 0% na presente rubrica e incidir a alíquota devida na rubrica de Contribuição sobre a Receita Bruta. Está correto nosso entendimento?

R: Correto o entendimento.

2 - De acordo com a alteração realizada pela lei 14.288 de 2021 a partir de 31 de dezembro de 2023 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação.

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do princípio para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º: “Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até 31/12/2023 e outro a partir de 01/01/2024.

R: Sim, está correto o entendimento, tendo em vista que na hipótese de alteração na carga tributária, teria-se uma espécie específica de instrumento de manutenção de equilíbrio econômico, denominada de revisão. Esse entendimento é respaldado pelo próprio texto legal, que já na Lei nº 8.66/93, e também na Lei das Estatais, que define expressamente que “ a criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

3 - Esta correto no nosso entendimento que os serviços de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto) é realizado a partir do site da Contratada? Sim, pode ser a partir do site da Contratada, contanto que seja remoto.

4 - Item V. A CONTRATADA deverá ter capacidade para registrar em 1º nível, por volta de, 18.000 (mil) chamados/ano e 1.500 (mil e quinhentos) chamados/mês. Está correto o nosso entendimento que devemos dimensionar o Service Desk considerando 1.500 chamado mensais? Sim, considerando que é uma média aproximada de chamados considerando os últimos três anos.

5 - Item III. A CONTRATADA deverá ter capacidade para suportar, pelo menos, 860 chamados/ano mês e por volta de 70 chamados/mês. Qual a distribuição dos chamados por tecnologia, ex: Zabbix, Grafana, MySQL, Prometheus, Elasticsearch e Dynatrace?

Segue um valor aproximado:

~85% Zabbix

~8% Grafana

~3% Prometheus – chamados referentes à monitoramentos e integrações do zabbix com o prometheus

~2% Dynatrace - chamados referentes à monitoramentos e integrações do zabbix com o prometheus

~2% MySQL – tem poucos mas quando tem, são bem críticos, pois são relacionados à base do zabbix

O Elasticsearch é para integrações futuras mas já tem no ambiente de TI do banco.

6- Qual a quantidade de chamados (incidentes, requisições, problemas e mudanças)?

Considerando o 3º nível, a quantidade de 70 acima.

7 - Está correto o nosso entendimento que a equipe de Suporte Técnico Especializado De 3º NÍVEL será realizado de Segunda a sexta-feira, das 08:00 h às 18:00 h, exceto dias não úteis?

É 24 x 7. Houve uma retificação referente ao ANEXO 1 A do edital.

8 - “Essa última é a condição de atendimento preferencial, para a maioria das demandas do atendimento de 3º Nível e Serviço de Desenvolvimento”. Devemos considerar atendimento 3º Nível local? Quantos chamados mensais com essa característica?

Esse serviço não será preciso. Estava no ANEXO 1 A, que foi retificado.

9 Item 21.2. Requisitos de qualificação técnica da contratação. Os perfis apresentados neste item devem ser dedicados para atuação no contrato?

Sim.

10 Está correto no nosso entendimento que cada profissional tenha a certificação apresentada no Item 21.2. individual de acordo com cada tecnologia apresentada?

Não necessariamente. Não precisa ser individual. Cada profissional pode ter no máximo certificações de duas tecnologias.

12 - Está correto o nosso entendimento que será permitido que a Contratada apresente os profissionais com as certificações em até 90 dias após o início dos serviços?

Sim. Ressaltando que no caso é requisito de contratação.

13 Qual a quantidade de profissionais atualmente alocada para os serviços elencados no Edital?

São 9 atualmente.

14 – no que tange a qualificação técnica – atestados de capacidade técnica, questiona-se:
 O item 14.11.1, alínea ‘‘c’’, solicita a comprovação de processo ITIL de Gerenciamento de infraestrutura.

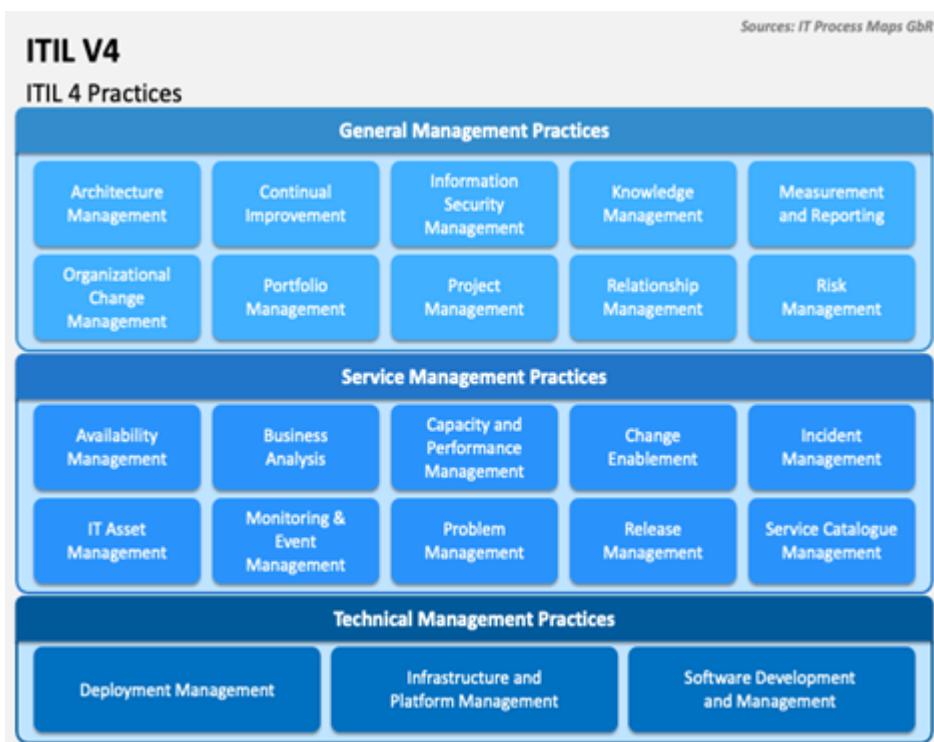
Ao analisar os processos ITIL, verifica-se a existência de 16 processos (<https://www.interop.com.br/blog/processos-itil-da-plataforma-4biz/>, <https://br.run2biz.com/conheca-os-16-processos-itil/>), inexistindo o processo de infraestrutura.

Assim, para pleno atendimento as exigências do edital sera necessário comprovar as disciplinas de: Função Service Desk (Central de Serviços); Processo de Gerenciamento de Incidentes; Processo Gerenciamento de Problemas; Processo Gerenciamento de Mudanças; Processo Gerenciamento de Liberações; Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS’s) de fornecedores internos e externos.

Está correto nosso entendimento?

Se a resposta for negativa, favor esclarecer como deve ser comprovado o Processo Gerenciamento de Infraestrutura (que não é um processo ITIL).

No caso os sites verificados só continham 16 processos, mas são mais processos, conforme a seguir, incluindo o processo de Gerenciamento de Infraestrutura.



No primeiro site apresentado a plataforma é que trabalha só com 16 processos e no segundo site, está sendo explanado só sobre 16 processos do ITIL.

Então, o processo de Gerenciamento de Infraestrutura é um processo ITIL e pode ser comprovado conforme os demais referidos no edital.

15 - Para o Item 1 “Serviço de operação e monitoramento de 1º Nível do ambiente de TIC”, está correto nosso entendimento que a Contratante fornecerá toda infraestrutura necessária para a realização dos atendimentos? Ex: mesa, cadeira, computador, telefone, etc. Caso contrário, favor esclarecer.

Sim.

16 - Conforme item 8. qual o endereço da Contratante onde ficarão alocados os profissionais que atuarão no serviço referente às atividades de operação e monitoramento de ativos?

-Edifício Sede:

Avenida Presidente Vargas 800, Campina, Belém-PA

-Site Backup

BR 316, SN bairro do Guanabara–Ananindeua (PA)

17 - Para o item 2 “Serviço de suporte técnico especializado ao ambiente de monitoramento de ativos de TIC (remoto)”, favor esclarecer:

Os profissionais deverão ser dedicados para este contrato ou poderão ser compartilhados em outras operações da Contratada? Favor esclarecer.

18 - O ideal seria dessa forma, mas não precisa necessariamente ser dedicado, contanto que sejamos atendidos prontamente quando necessário e dentro do sla.

19 - Quais os recursos de hardware que serão disponibilizados pela Contratante para realização dos atendimentos? Ex: computador, telefone, Favor esclarecer.

De hardware seria só para o atendimento de 1º nível.

20 - Quais os recursos de software que serão disponibilizados pela Contratante para realização dos atendimentos? Ex: Softwares de aplicação, ferramentas de software, software de acesso remoto, etc. Favor esclarecer.

Softwares das ferramentas de monitoramento, softwares de acesso remoto e demais softwares que venham a ser necessários, para prestar o atendimento.

21 - Favor esclarecer como serão acionados os profissionais para realização dos atendimentos? Quais recursos de comunicação serão disponibilizados pela Contratante?

Consta no item 2.2.3.6

22 - Está correto nosso entendimento que para as atividades do item 2, os profissionais atuarão somente de forma remota, não havendo a necessidade de nenhum tipo de atividade presencial? Caso contrário, favor esclarecer.

Atendimento de 1º nível seria presencial e 3º nível remoto.

23 - Conforme Anexo I A, favor esclarecer quais são os requisitos de qualificação técnica (item 21.2) para cada tipo de atendimento?

Suporte técnico especializado: Ex: item “21.2. I”, somente item b.

Principalmente os itens e,f,g,i,j,k,l

Serviço de desenvolvimento, customização, manutenção e integração de sistemas:

Serviço não será preciso. Foi atualizado o ANEXO I-A.

24 - Conforme item 21.5., favor esclarecer qual a quantidade de profissionais estimado para a realização de cada tipo de atendimento?

Suporte técnico especializado: Qtde de profissionais? Vai de acordo com o estabelecido pela contratada, contanto que tenhamos o suporte atendido dentro do sla definido.

Serviço de desenvolvimento, customização, manutenção e integração de sistemas: Qtde de profissionais? O referido serviço não consta no objeto. Foi atualizado o ANEXO I-A.

25 - Conforme item 21.5., considerando os últimos 12 meses, qual o volume mensal de atendimentos para a equipe de “Suporte técnico especializado”?

Ainda não tivemos o serviço de suporte prestado, referido no objeto, e portanto não teríamos como informar de forma precisa.

O que podemos informar é baseado nos atendimentos da própria equipe em atividades equivalentes às que serão realizadas pela equipe de suporte técnico especializado: por volta de 23 mensal, considerando os últimos 12 meses ressaltando que no anexo ANEXO-IA, são 70/mês, considerando os últimos 36 meses.

26 - Entendemos que o modelo apresentado no Anexo III – Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, deverá ser enviado apenas pelo detentor da menor oferta, na fase de aceitação do valor proposto após a etapa de lances, não sendo necessário seu envio na proposta inicial de cadastro para participação na licitação. Está correto o entendimento?

Tendo em vista que quando da proposta cadastrada deverá constar todos os custos dos serviços e que esses custos, principalmente com a mão de obra são detalhados na planilha de custos, a proposta deverá vir acompanhada das respectivas planilhas.

27 – De acordo com o item 2.2.3.6 do Termo de Referência, temos: “I .Atendimento do Suporte de 3º Nível - O Atendimento pode ser efetivado de modo remoto, através de email, aplicativo coorporativo de mensagens, comunicação telefônica ou conexão VPN, a partir das dependências da CONTRATADA. Essa última é a condição de atendimento preferencial, para a maioria das demandas do atendimento de suporte de 3º Nível.” Quando se fala em comunicação telefônica, entendemos que não será necessário a disponibilização de “0800”, podendo ser uma ligação

telefônica comum com interurbano de acordo com o local das dependências da Contratada. Está correto o entendimento?

Sim.

28 – Ainda acerca do item 2.2.3.6 do Termo de Referência: “Obs. (1): A CONTRATADA deverá disponibilizar de solução de gerenciamento de chamados para permitir, aos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados de incidentes/requisições, a eles destinados.”. Entendemos que a Contratada poderá utilizar a solução de registro e gerenciamento de chamados – ferramenta ITSM – da Contratante, não sendo necessária a implantação de outra ferramenta de ITSM. Está correto nosso entendimento?

O ideal seria que a Contratada tivesse sua própria solução, para registro e gerenciamento dos chamados, de suporte de 3º nível.

29 – Entendemos que a ferramenta de acesso remoto utilizada pela equipe de Suporte, será fornecida pela Contratante. Está correto nosso entendimento?

Sim.

30 – Embora tenha havido republicação do Termo de Referência, o item 2.2.3.4 indica: “ACIONAMENTO - O atendimento aos chamados de Suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados à solução de monitoramento de TIC, em operação no BASA, poderá ter como base as instalações da CONTRATADA ou CONTRATANTE, deverá ser realizado de forma remota...”. Junta-se ao item 2.2.3.2 “ALOCAÇÃO DA EQUIPE DE SUPORTE DE 3º NÍVEL - A equipe de suporte de 3º Nível, poderá ficar alocada nas dependências da CONTRATADA.”. Diante destes dois itens transcritos, entendemos que apesar da preferência da Contratante em dispor do serviço de Suporte nas dependências da Contratada, não haverá óbice em alocar os profissionais de suporte no ambiente da Contratante. Está correto o nosso entendimento?

O que pleiteamos é que seja remoto o atendimento do suporte, e que o mesmo pode ser feito nas dependências da CONTRATADA. O mesmo não precisa necessariamente ser feito nas dependências da CONTRATADA.

31 – De acordo com o item 2.2.2.4 do Termo de Referência, temos: “ Na escala definida para cobrir o regime de atendimento, é preciso ter pelo menos dois analistas nos turnos e um supervisor (em horário comercial), em dias úteis, e ter pelo menos um analista nos turnos e um supervisor (de sobreaviso), em dias não úteis. O sobreaviso a ser calculado ao Supervisor se dará por todos os dias úteis, das 18:00 às 08:00 e dias não úteis 24 horas por dia?

O sobreaviso do supervisor fica a critério da Contratante.

32 – Caso a resposta seja negativa em relação ao questionamento anterior, entendemos que se o horário do Supervisor é comercial nos dias úteis é comercial, o sobreaviso em dias não úteis também será em horário comercial. Está correto o entendimento?

O sobreaviso do supervisor fica a critério da Contratante.

33 – Entendemos que as licitantes que não demonstrarem os custos com sobreaviso, serão desclassificadas. Está correto o entendimento?

Não serão.

34 - De acordo com o novo Termo de Referência, mais precisamente no item 2.2.3.4 do Anexo I-A, temos: “*O atendimento aos chamados de Suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados à solução de monitoramento de TIC, em operação no BASA, poderá ter como base as instalações da CONTRATADA ou CONTRATANTE...*”. Desta forma, entendemos que, caso seja de interesse da Contratada, o Suporte Técnico Especializado poderá ser executado no ambiente da Contratante. Está correto o entendimento?

O atendimento de suporte especializado será de forma remota, conforme retificação em anexo.

35 - Entendemos que caso o Suporte Técnico Especializado seja alocado no ambiente da Contratante, toda a infraestrutura mobiliária, computadores, licenças e acessos à ferramenta de gerenciamento de chamados será disponibilizado pela Contratante, sem custos à Contratada. Está correto o entendimento?

O atendimento de suporte especializado será de forma remota, conforme retificação em anexo.

36 - Considerando o regime de atendimento especificado no item 2.2.3.3 do Anexo I-A, entendemos que uma escala da equipe de suporte de 3º nível, para atender o regime especificado, poderá contar com técnicos alocados nas dependências da contratada em dias úteis e em regime de sobreaviso, em dias não úteis. Está correto nosso entendimento?

Para o serviço de 3º nível, o atendimento será remoto, em regime 24 x 7, podendo ser na modalidade de sobreaviso fora do horário comercial. O item 2.2.3.3 referido foi alterado após substituição do Anexo I-A.

37 – Os profissionais alocados à prestação do serviço referente ao item 2.2.3 do Termo de Referência – CENTRAL PARA SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE 3º NÍVEL, deverão ter dedicação exclusiva a este contrato ou poderão ser compartilhados com outros contratos da empresa contratada?

O que pleiteamos é que tenha uma central para atendimento remoto ao suporte, não necessariamente sendo exclusiva, contanto que sejam atendidos com eficiência e conforme níveis de serviço definidos.

38 – Em caso de a resposta anterior apontar necessidade de dedicação exclusiva, entendemos que a licitante que demonstrar custos e valores para este item de serviço incompatíveis com profissionais dedicados exclusivamente ao contrato, serão desclassificadas. Está correto o entendimento?

Não necessariamente, pois a análise de exequibilidade será avaliada pelo Pregoeiro comparando os custos dos profissionais alocados com os praticados no mercado, inclusive do contrato atual do Banco, sempre respeitando o salário base da categoria da CCT apresentada e dando oportunidade da empresa justificar seu preço.

39 – Entendemos que os documentos ou declarações referentes ao item 21.2 - Requisitos de qualificação dos profissionais da contratação, subitens “a” ao “l” do Termo de Referência não serão enviados junto ao cadastro de proposta como documentos de habilitação, mas serão cobrados apenas do vencedor após a homologação da licitação para fins de assinatura de contrato. Está correto nosso entendimento?

Sim, mas no caso serão cobrados a partir da assinatura do contrato, tendo um prazo de 90 dias para a apresentação.

40 - No inciso I do item 21.2 do Termo de Referência (TR), nas alíneas de “a” a “l”, são apresentados requisitos de qualificação técnica para diversos profissionais. Solicitamos esclarecer se na contratação atual são estes mesmos requisitos que são exigidos por perfis profissionais alocados na execução contratual.

R: Em parte sim, mas só em relação às alíneas de “a” até “d”, por que trata-se de um objeto diferente, sendo considerados requisitos de acordo com o perfil.

41 - Das mudanças de legislação

Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência.

De acordo com a alteração realizada pela lei 14.288 de 2021 a partir de 31 de dezembro de 2023 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação. Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que os Licitantes devem especificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do princípio para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666

Art 65 alínea “d” § 5º:

“Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até **31/12/2023** e outro a partir de **01/01/2024**.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14288.htm

<https://www.camara.leg.br/noticias/842628-entra-em-vigor-a-lei-que-prorroga-desoneracao-da-folha-de-pagamento-ate-2023>

Resposta: Sim, correto o entendimento

42 - Da repactuação CCT

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado na data prevista, entendemos que os Licitantes devem especificar seus custos com base na CCT vigente, na data do certame e, quando for liberada a CCT com os % definidos, será caracterizado fato do princípio para solicitação de reequilíbrio do contrato, independente do mesmo ter completado os primeiros 12 meses iniciais.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

43 - Da volumetria

Na página 65 do Termo de Referência é dito conforme abaixo: “*III. A CONTRATADA deverá ter capacidade para suportar, pelo menos, 860 chamados/ano mês e por volta de 70 chamados/mês*” Entendemos que todos os custos das licitantes devem ser baseados nas informações de volumetria, quantidades, localidades definidas no edital e, caso em tempo de implantação ou durante todo o ciclo contratual, venha a ser verificar que esses números estão maiores, essa diferença será tratada em termo de aditivo. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer.

R – Estas estimativas são médias, podendo haver meses onde não serão atingidos o quantitativo mínimo, e meses onde poderemos atingir um pouco mais do que o estimado, havendo ai uma compensação.

Caso durante o ciclo contratual se observe um severo desequilíbrio, para mais ou para menos, esta diferença poderá sim ser discutida em aditivo.

44 - Da não bitributação

Entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o referido tributo devido e recolhido em no domicílio da Licitante, e, estando a licitante situada em Fortaleza/CE, não haverá retenção de ISS em Belém-PA por parte da CONTRATANTE, de acordo com o que dispõe a Lei Complementar n. 116/2003. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer

Resposta: Inicialmente, conforme determina a Lei Complementar 116/2003, a retenção do imposto do ISS tem como fato gerador a prestação de serviços constantes da lista do anexo da Lei, e, conforme o parágrafo 4º, do artigo 1º, “a incidência do imposto não depende da denominação dada ao serviço prestado”. O processo de retenção acontece quando o serviço é prestado em local diferente do estabelecimento prestador, de acordo com algumas exceções previstas na lei. Na retenção, o ISS é pago no local da prestação e deve ser recolhido pelo tomador (o contratante) Contudo, caso o prestador, sendo de outro Município, não efetue seu cadastro, a Lei exige que o tomador efetue a retenção do ISS. Ressalte-se que a retenção pelo tomador acima referida, não dispensa o recolhimento do ISS devido ao Município onde o Prestador está estabelecido, gerando assim uma BITRIBUTAÇÃO. Assim, é de responsabilidade da licitante, atender a todos os requisitos da lei para evitar a bitributação, tendo em vista que por ser uma questão tributária, está sujeita a legislação correlata.

45 - A equipe de suporte de 3º Nível deverá realizar 24x7? Ou somente a equipe de 1º nível? Tendo em vista o quantitativo baixo de chamados para o terceiro nível, gostaríamos de saber se podemos deixar um profissional atuando em sobreaviso para atender as demandas quando solicitado. Poderia nos explicar mais sobre o regime do 3º Nível?

A equipe de 1º nível seria 24x7 e a de 3º Nível pode ser no regime de sobreaviso.

46 -O entendimento é que deve-se ter dois analistas para o turno da manhã, dois para o turno da tarde e dois para o turno da noite no monitoramento de 1º nível. Está correto nosso entendimento?

Sim, seria o ideal, em dias úteis, lembrando que ainda há o período da madrugada.

47 - O suporte de 3º nível pode atuar dentro da contratante? Ou ele terá que ser remoto mesmo?

O que pleiteamos é que o suporte seja remoto

ALTERAÇÕES NO EDITAL

Após análise, verificamos como procedente a alegação da empresa, visto que o dantes solicitado poderia vir a restringir participação de empresas, além de não obrigatoriamente garantir qualidade para a prestação do serviço pleiteado.

Diante disso, acatamos e fazemos as seguintes retificações:

-ANEXO I-A - item 2.3.3.4:

No item 2.3.3.4, alterar:

De:

2.2.3.4 ACIONAMENTO

O atendimento aos chamados de Suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados à solução de monitoramento de TIC, em operação no BASA, deverá ter como base as instalações da CONTRATADA ou CONTRATANTE, deverá ser realizado sempre em português, por equipe localizada no Brasil, e cumprirá níveis de serviços de acordo com os itens “1.2”, do Anexo II - Acordos de Níveis de Serviços, consumindo o tempo que for necessário para a solução, sem ônus adicional para o Basa e sem prejuízo para outros prazos assumidos pela CONTRATADA.

Para:

2.2.3.4 ACIONAMENTO

O atendimento aos chamados de Suporte técnico especializado de 3º Nível, voltados à solução de monitoramento de TIC, em operação no BASA, deverá ser realizado de forma remota, sempre em português, por equipe localizada no Brasil, cumprindo os níveis de serviços de acordo com o item “1.2”, do Anexo I-B - Acordos de Níveis de Serviços, e consumindo o tempo que for necessário para a solução, sem ônus adicional para o Basa e sem prejuízo para outros prazos assumidos pela CONTRATADA.

-Item 21.1 do Termo de Referência:

Como foi avaliado que o processo de gerenciamento de infraestrutura é um processo novo do ITIL e que a qualificação em tal processo não influenciaria na execução do serviço, bem como restringiria desnecessariamente a participação de fornecedores no certame, sendo mais um complemento no apoio à gestão de configuração do que uma exigência em si, entendemos por ajustar o item 21.1 (I - c):

onde lê-se:

Experiência na implementação / gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

alterar para:

Experiência na implementação / gestão de, **pelo menos 5 (cinco)** dos seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

Verificamos que também pode ser alterado numeração e ordenação, presente no item 21.1, para a seguinte:

A comprovação das qualificações da licitante deverá ser efetuada, através da apresentação de:

I. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, por período não inferior a três anos, comprovando a prestação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de TI e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:

a) Prestação de serviços de suporte técnico especializado em soluções de monitoramento;
b) Prestação de serviços de operação e monitoramento de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, redes, banco de dados e correio eletrônico;
c) Experiência na implementação / gestão de, pelo menos 5 (cinco) dos seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

- i. Função Service Desk (Central de Serviços);
- ii. Processo de Gerenciamento de Incidentes;
- iii. Processo Gerenciamento de Problemas;
- iv. Processo Gerenciamento de Mudanças;
- v. Processo Gerenciamento de Liberações;
- vi. Processo Gerenciamento de Infraestrutura;
- vii. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos.

II. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de Serviços de Monitoramento NOC com ferramentas como Zabbix (ou outra ferramenta de monitoramento de ativos de TIC semelhante).

a) Caso o atestado seja emitido por entidade pública ou privada estrangeira, em língua diferente do português, o atestado deverá ser apresentado acompanhando de tradução juramentada para a língua portuguesa.

b) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes.”

Belém,(Pa) 05.09.2023