

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 008/2021, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 – ETICE

Pedido de Esclarecimento 01 - Entendemos que, conforme item 9.10 da página 12, os custos com Sistema de telefonia (PABX, número de contato de contato para recebimento e retorno de chamados, URA e demais recursos necessários para atendimento dos chamados telefônicos originados pela contratante. Serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o entendimento? Caso não, gentilmente especificar o que a CONTRATANTE irá fornecer para a CONTRATADA, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: A chamada especifica que "a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001" A medida provisória regula assinatura digitais utilizando certificados em conformidade com a ICP-Brasil. Portanto é necessário um certificado digital válido para a assinatura da proposta.

Pedido de Esclarecimento 02 - Entendemos que caso a solução de telefonia (número de contato de contato para recebimento e retorno de chamados) seja da CONTRATADA, solicitamos gentilmente a informação do quantitativo de chamados a serem atendidos mensalmente via número de contato 0800, tempo médios dos chamados, origem dos chamados (fixo, celular, ramal, interurbano, etc) e histórico de atendimento por horário. Visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: O item 6.1.3.1 informa a quantidade mínima mensal, 12.000. Não temos como informar tempo médios dos chamados, origem dos chamados (fixo, celular, ramal, interurbano etc.) e histórico de atendimento por horário pois dependerá da adesão de cada órgão.

Pedido de Esclarecimento 03 - Entendemos que, as 144.000 USTs licitadas para o item Central de Serviços em 1º. Nível de Atendimento – Remota correspondem obrigatoriamente a disponibilizar 9 Técnicos de 1º. Nível conforme tabela presente no Anexo IX. Está correto o entendimento? Se não, informar quantas horas de esforço de um Técnico de 1º. Nível são necessárias para executar 1 (uma) UST, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. Este é o número mínimo obrigatório de profissionais de 1o. Nível. Caso seja necessária uma quantidade maior de profissionais para atender o volume mínimo de 12.000 chamados mês, é responsabilidade da Contratada possuir profissionais suficientes para o atendimento aos níveis de serviços definidos na Chamada Pública. Para essa linha também deve existir o perfil de SUPERVISOR identificado no Anexo IX – Perfis Técnicos e toda Infraestrutura de central física e segurança necessárias ao Atendimento, descrita no Anexo IV - Especificação da Central de Serviços.

Pedido de Esclarecimento 04 - Entendemos que, se a CONTRATANTE não disponibilizar a informação de quantas horas de esforço de um Técnico de 1º. Nível são necessárias para executar 1 (uma) UST, as licitantes poderão dimensionar os recursos humanos necessários conforme sua expertise sem que haja qualquer rejeição, multa, restrição, glosa ou qualquer penalidade por parte da CONTRATANTE a CONTRATADA, na análise de sua proposta ou durante a execução de serviço, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.



Está correto o entendimento? Se não, informar quantas horas de esforço de um Técnico de 1º. Nível são necessárias para executar 1 (uma) UST.

Resposta: O entendimento não está correto. No mínimo e obrigatoriamente a quantidade de profissionais definida no anexo IX – Perfis Técnicos deve ser seguida. Caso seja necessária uma quantidade maior de profissionais para atender o volume mínimo de 12.000 chamados mês, é responsabilidade da Contratada possuir profissionais para o atendimento aos níveis de serviços definidos no Chamada Pública.

Não temos como informar tempo médios dos chamados, origem dos chamados (fixo, celular, ramal, interurbano etc.) e histórico de atendimento por horário pois dependerá da adesão de cada órgão. Para a elaboração da proposta, a proponente deverá utilizar sua expertise e atentar para as penalidades previstas.

Pedido de Esclarecimento 05 - Entendemos que, as 89.604 USTs licitadas para o item Serviços de gerenciamento de ITSM, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços, correspondem obrigatoriamente a disponibilizar 1 Supervisor de Atendimento, conforme tabela presente no Anexo IX. Está correto o entendimento? Se não, informar quantas horas de esforço de um Supervisor de Atendimento são necessárias para executar 1 (uma) UST, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: O entendimento não está correto. O supervisor faz parte do item 1 que não é tratado em horas e sim, 1 UST=1 Chamado. A quantidade mínima para essa função está descrita no Anexo IX – Perfis Técnicos.

O item que faz referência ao questionamento acima é linha 2- Serviços de gerenciamento de ITSM, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços, a qual não trata esse tipo de profissional. Nesse item está descrito no item 6.1.4, 6.1.4., 6.1.4.2 e Anexo V – Especificação da ferramenta de Gestão de Serviços.

Pedido de Esclarecimento 06 - Entendemos que, se a CONTRATANTE não disponibilizar a informação de quantas horas de esforço de um Supervisor de Atendimento são necessárias para executar 1 (uma) UST, as licitantes poderão dimensionar os recursos humanos necessários conforme sua expertise sem que haja qualquer rejeição, multa, restrição, glosa ou qualquer penalidade por parte da CONTRATANTE a CONTRATADA, na análise de sua proposta ou durante a execução de serviço, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública. Está correto o entendimento? Se não, informar quantas horas de esforço de um Supervisor de Atendimento são necessárias para executar 1 (uma) UST.

Resposta: O entendimento não está correto. No mínimo e obrigatoriamente a quantidade de profissionais definida no anexo IX – Perfis Técnicos deve ser seguida. Caso seja necessária uma quantidade maior de profissionais para atender o volume mínimo de 12.000 chamados mês, é responsabilidade da Contratada possuir profissionais para o atendimento aos níveis de serviços definidos na Chamada Pública.

Não temos como informar tempo médios dos chamados, origem dos chamados (fixo, celular, ramal, interurbano etc.) e histórico de atendimento por horário pois dependerá da adesão de cada órgão. 1 UST = 1 Chamado para o item 1, o qual este perfil deverá estar incluso.



Pedido de Esclarecimento 07 - Solicitamos gentilmente a informação de qual o aplicativo mobile é atualmente utilizado pela CONTRATANTE, estabelecido no item 6.1.7 da página 8 do Chamada Pública.

Resposta: As soluções entregues pela contratada devem permitir integrações com aplicativos mobiles dos órgãos através de um API a ser disponibilizada.

Pedido de Esclarecimento 08 - Solicitamos gentilmente a informação de qual Sistema de gestão de Serviços atualmente utilizado pela CONTRATANTE. Visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: A ferramenta de Gestão de serviços será utilizada a disponibilizada pela CONTRATADA.

Pedido de Esclarecimento 09 - Entendemos que, os treinamentos mencionados no item 8 do Anexo I, poderão ser realizados de forma remota, visto que estamos enfrentando um momento de pandemia desta forma poderemos assegurar os cumprimentos de medidas sanitárias vigentes no estado do Ceará. Está correto o entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta: O entendimento não está correto. Os treinamentos devem ser realizados de forma presencial com todos os protocolos de segurança necessários e atendendo as medidas sanitárias impostas ao momento.

Pedido de Esclarecimento 10 - Solicitamos a informação de quantos profissionais da equipe da CONTRATANTE se farão presentes nos treinamentos a ser fornecidos pela CONTRATADA. Visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: A pré qualificada deve precificar com base na sua expertise. Importante considerar que é fundamental que haja um repasse suficiente para perfeita execução.

Pedido de Esclarecimento 11 - Entendemos que a exigência estabelecida no item 2 do Anexo V, tem caráter restritivo, visto que as Licitantes poderão adquirir o Software de Gestão de Chamados (SGSD), sem que haja necessidade serem obrigatoriamente parceiras autorizadas da fabricante da SGSD, logo as Licitantes poderão participar do certame sem nenhuma restrição sem que sejam parceiras autorizadas do fabricante do SGSD. Está correto o entendimento? Se não, gentilmente fundamentar a obrigatoriedade da parceria autorizada com a fabricante da SGSD.

Resposta: O entendimento não está correto. Como demonstrado na chamada pública são solicitados serviços específicos que tratam no ITSM com outras ferramentas e aplicações do estado. Sendo serviços críticos entendemos que é importante que a Contratada possua um nível de parceria que permita suporte qualificado e com um nível de SLA que atenda ao contrato, diminuindo o risco de descontinuidade dos serviços. Não existe restrição de competitividade visto que no mercado temos vários provedores e as proponentes podem, caso não possuam, firmar parcerias. Lembrando que a escolha da ferramenta é vossa.

Pedido de Esclarecimento 12 - Entendemos que os 02 (dois) profissionais certificados tecnicamente no SGSD fornecido pela CONTRATADA exigidos no item 1.4.1 do Anexo X, estão fora do escopo dos serviços licitados, visto que a certificação exigida para estes profissionais



não se encontra descrita no Anexo IX, logo as licitantes não necessitam disponibilizar estes profissionais. Está correto o entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta: O entendimento não está correto. Não foram definidas as certificações do SGSD por não termos o conhecimento das certificações dos sistemas que poderiam ser apresentados pelas licitantes. As proponentes precisam ter em seu Quadro permanente profissionais certificados na ferramenta ofertada.

Pedido de Esclarecimento 13 - Entendemos que caso os 02 (dois) profissionais citados no esclarecimento anterior devam ser apresentados pela CONTRATADA, estes não farão parte dos serviços licitados. Está correto o entendimento? Se não, informar a que serviços esses profissionais farão parte e como será o pagamento destes, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: O entendimento não está correto. Estes profissionais são necessários ao Atendimento do item 2 (Serviços de gerenciamento de ITSM, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços.). O pagamento será realizado no item 2 - Serviços de gerenciamento de ITSM, orquestração da nuvem, sustentação da ferramenta, administração dos serviços.

Pedido de Esclarecimento 14 - Entendemos que a Prova de Conceito (POC), deverá ser feita pela a arrematante do certame. Está correto o entendimento, se não gentilmente esclarecer.

Resposta: O entendimento está correto, de acordo com o item 6.1.7. O aceite da contratante à prova de conceito é mandatório para assinatura do contrato.

Pedido de Esclarecimento 15 - Entendemos que a função de preposto poderá ser acumulada com a função de Supervisor de Atendimento. Está correto o entendimento? Caso não, por gentileza esclarecer.

Resposta: O entendimento não está correto. Não é permitido acumulação de cargos para essa Chamada Pública.

Pedido de Esclarecimento 16 - Entendemos que as Licitantes que possuem o benefício de desoneração da folha de pagamento vigente até a data de 31/12/2021 poderão elaborar suas propostas de preço com base no benefício de desoneração da folha de pagamento e caso o eventual benefício não seja renovado a CONTRATADA poderá solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro devido à mudança neste benefício, ajustando os valores registrados em sua proposta final no certame. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta: A contratante, quando e se ocorrer o fato mencionado nesse questionamento, irá levar a sua área de contratos, que irá analisar e deliberar qual o entendimento correto para a situação.

Pedido de Esclarecimento 17 - Entendemos que as Licitantes deverão elaborar suas propostas considerando os valores e benefícios constantes na convenção coletiva de trabalho mais recente do SINDPD-CE. Caso seja publicada nova convenção coletiva de trabalho do SINDPD-CE após a data de elaboração da proposta vencedora a CONTRATADA poderá solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro devido à mudança na convenção coletiva de trabalho,

ajustando os valores registrados em sua proposta final no certame. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta: Vale ressaltar que, a contratação dos serviços objeto dessa chamada pública não é contratação de posto de trabalho/mão de obra e sim de serviços, sendo da responsabilidade legal da pré qualificada estabelecer vínculos empregatícios observando as regras do instrumento coletivo de sua atividade preponderante, não cabendo a Administração, per se, fiscalizar dita situação ou a responsabilidade subsidiária como ocorre nas contratações de serviços terceirizados nos termos da IN 05/2017. Nesse sentido, o reajuste seguirá a cláusula 6.4.7 da chamada pública.

Pedido de Esclarecimento 18 - Solicitamos gentilmente a informação de qual empresa atualmente presta os serviços licitados atualmente.

Resposta: Atualmente não existe esse serviço.

Pedido de Esclarecimento 19 - Solicitamos gentilmente a informação de quantos chamados são atendidos atualmente somente via número telefônico (0800 e/ou outros).

Resposta: Todos os chamados devem ser atendidos, na sua totalidade, por quaisquer dos canais estabelecidos.

Pedido de Esclarecimento 20 - Solicitamos gentilmente a informação de quantos chamados são atendidos em 1(uma) UST.

Resposta: A planilha de formação de preços é clara e apresentada ANEXO VI.

Para o Item 1 cada UST significa um chamado.

Para o item 2 a quantidade total de 89.604 de USTs será a necessária para provimento dos Serviços de Gerenciamento de ITSM, orquestração da nuvem e sustentação necessários para atendimento dos 144.000 chamados por ano.

Os itens 3 e 4 não são baseados em UST.

O item 1 da Tabela 2 não se baseia em UST.

O item 1 da Tabela 3 são itens sob demanda onde cada UST corresponderá uma hora técnica.

Pedido de Esclarecimento 21 - Solicitamos gentilmente esclarecer como será comprovada a exequibilidade das propostas das licitantes.

Resposta: Seguiremos os critérios já conhecidos e definidos na legislação. Se necessário, podemos realizar diligências solicitando a comprovação da exequibilidade.

Pedido de Esclarecimento 22 - Entendemos que conforme item 6.2 da página 8, todos os serviços serão prestados apenas no horário de 8:00 as 18:00 horas de segunda a sexta. Está correto o atendimento? Se não, informar quais serviços serão prestados fora deste período de atendimento e qual histórico de chamados destes serviços fora do período citado. Visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: O entendimento está correto.



Pedido de Esclarecimento 23 - Entendemos que houve um equívoco na tabela presente no item 6 da página 6 do Chamada Pública, ao compararmos esta tabela com as tabelas presentes no Anexo VI, percebemos que a ordem dos serviços licitados encontram-se diferentes, logo as Licitantes devem basear-se nas tabelas presentes no Anexo VI, para as devidas elaborações de proposta de preços. Está correto atendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta: O entendimento está correto. A proposta de preços deve seguir o modelo do Anexo VI.

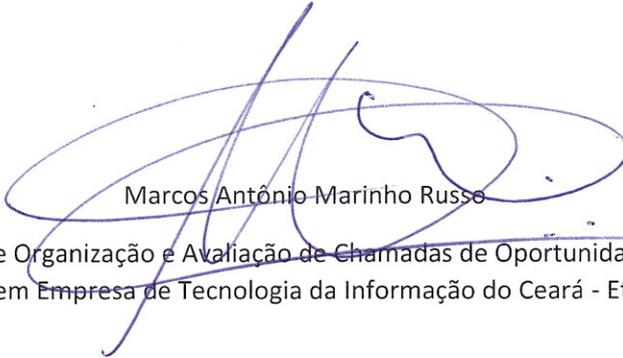
Pedido de Esclarecimento 24 - Entendemos que houve um equívoco presente no parágrafo 9 do Anexo V, página 31 do Chamada Pública, pois neste paragrafo exige 8 licenças concorrentes quando na tabela 1 do anexo VI exige-se 50 licenças concorrentes, logo as licitantes devem basear-se no quantitativo na tabela 1 do Anexo VI. Este correto o entendimento, se não gentilmente esclarecer.

Resposta: O entendimento está incorreto. As licenças definidas no parágrafo 9 do Anexo V, página 31 da Chamada Pública são licenças que, obrigatoriamente, a Contratada deve fornecer à Contratante. As licenças definidas no Anexo VI são opcionais e adicionais caso a contratante necessite de licenças além das 8 obrigatórias.

Pedido de Esclarecimento 25 - Solicitamos qual perfil deverá ser considerado para a formação de banco de horas presente na tabela 3 do Anexo VI, visto que esta informação não está clara no Chamada Pública.

Resposta: Os perfis relacionados a esta linha são todos os envolvidos no serviço objeto dessa chamada pública, item 1.4.1. pág. 44 e Anexo IX – Perfis Técnicos.

Fortaleza, 02 de dezembro de 2021.



Marcos Antônio Marinho Russo

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de Oportunidades de Serviços em Nuvem Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice