

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 003/2023, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente Nº 001/2019- ETICE

Objeto: Chamada de oportunidade para prestação de serviços compreendendo o provimento de recursos em nuvem pública, provendo o SaaS Google Workspace para Suíte de Escritório, serviços de treinamento, serviços de Implantação, migração de dados, configuração, parametrização e ajustes para nuvem pública.

Respostas aos Questionamentos Nº 01

Questionamento 1

Conforme especificado no item 4.1 e 4.2.5, o prazo para recebimento das propostas é de 8 (oito) dias úteis a partir do primeiro dia útil seguinte à publicação deste documento no website da ETICE. Desta forma, uma vez que a publicação ocorreu em 06 de setembro de 2023 e considerando o feriado nacional de 07 de setembro, é nosso entendimento que a contagem se inicia em 08 de setembro e, portanto, a proposta deverá ser enviada até 17h:00 do dia 19 de setembro de 2023. Está correto nosso entendimento?

Resposta: *Está correto o entendimento.*

Questionamento 2

Considerando que a ETICE possui um contrato vigente de fornecimento de solução Google Workspace, gostaríamos de esclarecer qual o volume atual de licenças contratadas por tipo? E deste total, quantas licenças serão migradas para o novo contrato derivado desta chamada?

Resposta: *A chamada é para novos contratos.*

Questionamento 3

Com relação aos "Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos", é nosso entendimento que estes serviços não necessariamente serão executados em cima da plataforma Google Workspace e sim que serão executados de forma ampla. Está correto o entendimento?

Resposta: *Devem ser utilizados para serviços de natureza contínua e sob demanda, conforme descrição do edital e seus anexos.*

Questionamento 4

No anexo C, Tabela - Definições de complexidade do serviço, é citado em alguns momentos uma "solução de gerenciamento de serviços". Mais à frente, no ANEXO F, em seu item 5 e subitens, está especificado um "SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS". Esta especificação determina, entre outros pontos, que:

"5.2. A ferramenta a ser utilizada para gestão de todo o processo de atendimento de chamados (Service Desk) deverá no mínimo, conter/apresentar as funcionalidades abaixo descritas:

5.2.1.A plataforma deve comprovar aderência, no mínimo, ao ITIL 2011 através da apresentação da certificação PinkVerify para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Catálogo de



Serviços.

5.2.2. Deve possuir estrutura de desenvolvimento, manutenção e suporte da ferramenta no Brasil.”

Desta forma, é nosso entendimento que a “Solução de Gerenciamento de Serviços” e o “Sistema de Abertura de Chamados” são a mesma solução, devendo esta ser provida pela CONTRATADA. Está correto este entendimento? Em não sendo este o entendimento, gostaríamos de esclarecer qual seria a especificação técnica da “solução de gerenciamento de serviços”?

Resposta: Sim está correto o entendimento, as especificações devem atender ao exigido no edital e seus anexos.

Questionamento 5

Entendemos que, quando os serviços forem prestados in loco na CONTRATANTE, esta deverá fornecer sem ônus à CONTRATADA, toda a infraestrutura física, elétrica, lógica (internet, telefonia, canais de comunicação para recebimento e retorno de chamados), mobiliário aderente às normas regulamentadoras vigentes, equipamentos (computadores, notebooks), softwares (sistemas, contas de e-mail, sistemas de monitoramento de infraestrutura, ferramentas de desenvolvimento, software de acesso remoto, software gerenciamento processos/projetos) e demais itens necessários a prestação de serviços por parte da equipe da CONTRATADA. Está correto o entendimento? Se não, gentilmente esclarecer o que será fornecido pela CONTRATANTE quando os serviços forem realizados in loco.

Resposta: Não está correto, todos os custos referentes aos serviços prestados devem ser considerados nos preços apresentados, devendo considerar todos insumos necessários para realização dos serviços.

Questionamento 6

Para uma precificação mais assertiva, favor esclarecer em que situação, para quais perfis e com que frequência será previsto o atendimento presencial?

Resposta: Sempre que requisitado pelo CONTRATANTE.

Questionamento 7

É nosso entendimento que não faz parte do escopo dos serviços a substituição de materiais, peças e/ou quaisquer componentes de infraestrutura física / hardware. Está correto nosso entendimento? Em não estando, entendemos que, nestes casos, a CONTRATANTE disponibilizará um estoque mínimo destes (ex: mouse, teclados, monitores, cpu`s, roteadores, switches etc) para que sejam feitas as reposições necessárias e regulares à execução do objeto do contrato. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 8

No Anexo F - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA, item 2, é mencionado que "Será de responsabilidade da CONTRATANTE o atendimento de 1º nível."

Desta forma, entendemos que o chamado será aberto inicialmente pelo usuário, a CONTRATANTE fará o atendimento de 1º nível e encaminhará essa solicitação/chamado para a CONTRATADA para o atendimento de segundo e/ou terceiro nível. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto, o chamado será aberto pelo requisitante na plataforma de abertura

de chamados / portal de gerenciamento, e será derivado para atendimento da CONTRATADA desde o Nível 1 até o Nível 3.

Questionamento 9

O ANEXO F – DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA ainda dispõe:

“3. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário das 8:00 às 18:00 horas, a critério da administração.

3.1 - Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrem em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).”

Desta forma, para uma melhor precificação, qual a volumetria que a licitante deverá prever em seus custos em termos de atendimento em regime de plantão? Caso não haja essa informação, favor informar a volumetria histórica de chamados atendidos fora do horário comercial e tempo médio de atendimento desses chamados?

Resposta: A chamada é para novos contratos, não há volumetria histórica.

Questionamento 10

No item 4 e seus subitens do ANEXO F – Do Acordo De Níveis De Serviços – SLA foi verificada uma divergência nas nomenclaturas dos níveis de severidade apresentados. Assim devemos considerar as Severidades descritas no item 4 ou na Tabela apresentada no item 4.3?

Resposta: Considerar a tabela apresentada no Item 4.3.

Questionamento 11

Entendemos que a CONTRATADA não pode ser responsabilizada e medida por SLA sob os quais não tem pleno controle, como por exemplo: Fabricantes de Hardware ou Software, Operadoras de Telefonia e Links, Concessionárias de Serviço Públicos, devendo nesse caso os chamados serem pausados ou direcionados para uma fila específica de cada um desses provedores sem penalizar a CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto, deve ser conforme descrito no Edital e seus anexos.

Fortaleza, 15 de setembro de 2023



Marcio Adriano Castro Lima
Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de
Oportunidade de Serviços em Nuvem
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará