

Assunto: Resposta de Pedido de Esclarecimentos

Processo Licitatório nº 05/2020

Processo SEI nº 19.16.3900.0008168/2020-27

Objeto: Contratação de serviços de segurança integrada de rede de dados, compreendendo o fornecimento de equipamentos em comodato, serviços de instalação, configuração, manutenção, atualização, monitoramento e suporte técnico, na forma presencial e não presencial, a serem executados de forma contínua, nas diversas unidades do MPMG, compreendidas no Estado de Minas Gerais e na cidade de Brasília/DF.

À empresa Telemar Norte Leste S/A - Em recuperação Judicial (Oi)

Prezado(a) Senhor(a),

Segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitação – DGCL e do setor técnico (Diretoria de Redes e Banco de Dados - DRBD) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por essa empresa referente ao processo licitatório em epígrafe:

1) Questionamento: “1.DO OBJETO: Com relação aos OBJETO do Edital é definido que: “Contratação de serviços de segurança integrada de rede de dados, compreendendo o fornecimento de equipamentos em comodato, serviços de instalação, configuração, manutenção, atualização, monitoramento e suporte técnico, na forma presencial e não presencial, a serem executados de forma contínua, nas diversas unidades do MPMG, compreendidas no Estado de Minas Gerais e na cidade de Brasília/DF.” Perceba que, os impostos de aluguel e manutenção não são os mesmos e, quando este MPMG coloca a informação de que “o fornecimento de equipamentos em comodato” pode levar ao entendimento de que no preço unitário deve existir somente a parcela de manutenção e não a de aluguel do equipamento. Destacamos também que, como os impostos dos serviços de manutenção e aluguel são diferentes, (a alíquota do aluguel é menor que a alíquota do serviço de manutenção), haverá uma vantagem econômica para este MPMG. Senão, vejamos: Assim, estamos entendendo que, embora o edital esteja definindo que os equipamentos deverão ser fornecidos em comodato, na composição do preço a proponente licitante vencedora poderá cobrar, dentro do seu preço unitário por item, o valor do aluguel e da manutenção do equipamento. Está correto nosso entendimento?”

1) Resposta: “Não está correto entendimento.”

2) Questionamento: “2.DA APRESENTAÇÃO DO CERTIFICADO CISSP E/OU CISM. Com relação ao item 22.11 e seu subitem 22.11.2 que define que: “ 22.11. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de equipe com: 22.11.2. No mínimo 1 (um) profissional com a certificação CISSP – Certified Information System Security Certified ou CISM – Certified Information Security Management – processos e gerenciamento de incidentes de segurança ou similar; ” No nosso modelo de negócio, trabalhamos com os parceiros e fabricantes no conceito de Market Place, aonde os fabricantes e parceiros (autorizados dos fabricantes) prestam serviços de operação assistida, troca de know how dentro do SOC Oi e aportam certificações especializadas de segurança. Assim, garantimos a eficiência na operação e o “conforto” do cliente quanto a agilidade e assertividade em momentos de troubleshooting. Assim, existe um “ecossistema” (entre a Oi e os fabricantes e parceiros autorizados dos fabricantes), no qual é realizada a de troca de conhecimento, operação assistida, análise de

incidentes e constante atualização sobre as tecnologias e produtos. Assim, estamos entendendo que a apresentando certificações providas pelos parceiros que atuam dentro de nosso SOC estaremos atendendo o edital. Está correto nosso entendimento?”

2) Resposta: “Não está correto o entendimento. Conforme o solicitado em edital, deverá conter declaração de que disponibilizará equipe técnica para execução dos serviços, constituída por profissionais com as habilitações mínimas abaixo descritas, a serem comprovadas após a assinatura do contrato e, a qualquer tempo, durante sua execução: – No mínimo 2 (dois) profissionais com Certificação da solução ofertada (informar o nome da solução); – No mínimo 1 (um) profissional com a certificação CISSP – Certified Information System Security Certified ou CISM – Certified Information Security Management – processos e gerenciamento de incidentes de segurança ou similar..”

3) Questionamento: “3.DA APRESENTAÇÃO DO CERTIFICADO CISSP E/OU CISM. Ainda com relação ao item 22.11 e seu subitem 22.11.2 que define que: “ 22.11. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de equipe com: 22.11.2. No mínimo 1 (um) profissional com a certificação CISSP – Certified Information System Security Certified ou CISM – Certified Information Security Management – processos e gerenciamento de incidentes de segurança ou similar;” Consideramos ainda que a contratada apresentando as certificações similares do seu grupo econômico, de seus profissionais com alta capacitação e certificados, conforme previsto no edital, tais como: • MCSO- Modulo Certified Security Officer; • ISO 27001 Lead Auditor - padrão e a referência Internacional para a gestão da Segurança da informação; • PMP – Project Manager Professional; • COBIT - Control Objectives for Information and Related Technologies; • ITIL - Information Technology Infrastructure Library; Entendemos que com estas certificações (PMP, MCSO, COBIT, ITIL e ISO 27001 Lead Auditor) estamos comprovando as certificações similares conforme requisitado no item 22.11.2, do edital. Está correto nosso entendimento?”

3) Resposta: “O entendimento está parcialmente correto, os itens 22.11 e 22.11.2 são exclusivos para profissionais da CONTRATADA.”

4) Questionamento: “4.DA SUBCONTRATAÇÃO. O item 22.13 define que é expressamente vedada à CONTRATADA a subcontratação, quando escreve que: “22.13. A subcontratação total ou parcial para a execução do objeto deste contrato.” Salientamos que a maioria das empresas, por uma questão de agilidade e/ou economicidade, possui em seu corpo de colaboradores a figura do funcionário terceirizado (funcionário que trabalha na empresa e segue as normas da mesma. Ou seja, é prática das empresas terceirizar serviços como instalação, troca de equipamentos (manutenção em campo), etc. No nosso modelo de negócio, trabalhamos com os parceiros e fabricantes no conceito de Market Place, aonde os fabricantes e parceiros (autorizados dos fabricantes) prestam o serviço de operação assistida e troca de know how dentro do nosso SoC. Assim, garantimos a eficiência na operação e o “conforto” do cliente quanto a agilidade e assertividade em momentos de troubleshooting. Estamos entendendo que o MPMG, neste item 22.13, está vedando que a proponente licitante vencedora subcontrate o objeto da licitação, que é o serviço de gestão da segurança, permitindo tão somente a terceirização de atividades assessorias, como instalação e manutenção de equipamentos. Está correto o nosso entendimento?”

4) Resposta: “Não está correto o entendimento. Constitui objeto da presente licitação a contratação de serviços de segurança integrada de rede de dados, compreendendo o fornecimento de equipamentos em comodato, serviços de instalação, configuração, manutenção, atualização, monitoramento e suporte técnico, na forma presencial e não presencial, a serem executados de forma contínua, nas diversas unidades do MPMG, compreendidas no Estado de Minas Gerais e na cidade de Brasília/DF.”

5) Questionamento: “DA FERRAMENTA DE SERVICE DESK. Com relação ao item 4.1.7 – Ferramenta de Service Desk, estamos entendemos que a contratante tendo acesso a todas informações de incidentes, SLAs, chamados, abertos e fechados, que são disponibilizados em uma ferramenta de Service Desk, através de um portal Web (como é, de praxe, fornecido em serviços de Conectividade voltado a gerência de circuito de dados), estará atendendo ao item supracitado. Está correto nosso entendimento?”

5) Resposta: “Não está correto o entendimento.”

6) Questionamento: “DA FERRAMENTA DE SERVICE DESK. Ainda com relação ao item 4.1.7 – Ferramenta de Service Desk, o item (e) define: “e) Integração com a ferramenta de monitoramento”; Estamos entendendo que os chamados serão abertos e tratados pela equipe de incidentes, a qual automaticamente irá abrir, tratar e dar feedback ao cliente. Está correto nosso entendimento?”

6) Resposta: “O entendimento está parcialmente correto, os chamados serão abertos pela equipe da CONTRATANTE e da CONTRATADA.”

7) Questionamento: “DA CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA –Garantia de Execução Contratual deverá: Com relação à CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA da MINUTA CONTRATUAL, que define: “A Contratada deverá apresentar à Diretoria de Gestão de Contratos e Convênios da Contratante, em até 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, na modalidade escolhida pela Contratada na proposta vencedora, dentre as hipóteses legais” Salientamos que devido as exigências e prazos dos tramites internos das instituições financeiras, a garantia somente será realizada após cerca de (60) sessenta dias do contrato assinado por ambas as partes, CONTRATADA e CONTRATANTE. Assim, para participarmos do certame, se faz necessário que este prazo seja alterado, para o prazo razoável de 60 (sessenta) dias. Nossa solicitação será acatada?”

7) Resposta: “A solicitação não será atendida.”

8) Questionamento: “DO OBJETO E DA TABELA DE PRECIFICAÇÃO: Ainda com relação aos OBJETO do Edital é o nosso entendimento de que a Tabela de Precificação, destacamos que existe uma divergência entre a Tabela apresentada no item 5 - CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD, PREÇO UNITÁRIO E GLOBAL e a Tabela do item 8 - TABELAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS. Percebam que, a Tabela com os códigos de catálogo de materiais faz menção a 03 (três) itens intitulados SOLUCAO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DOS UTM’S.

E, a Tabela de Formação de Preços, define a quantidade de uma unidade para este item. Além desta diferença da quantidade de serviço, destacamos que entendemos existir a necessidade quanto ao entendimento correto dos itens 3 e 4, SOLUCAO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DOS UTM'S e GERENCIADOS DE SEGURANCA (MANAGEMENT SECURITY SERVICES - MSS) respectivamente. No nosso entendimento, estes dois itens representam um único item que é o SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DOS APPLIANCES a serem instalados nas unidades do MPMG. Assim, o serviço de gerenciamento é por unidade, sendo desta forma o total 375 (357+18) serviços de gerenciamento (um para cada unidade remota). Uma vez que existe esta diferença de quantitativo entre as tabelas o edital, e também existe um entendimento nosso de que deveriam estar sendo contratados 275 serviços de gerenciamento, solicitamos esclarecimentos: a) Qual a real quantidade dos itens; b) Qual o entendimento deste MPMG sobre o que vem a ser a SOLUCAO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DOS UTM'S; c) Qual o entendimento deste MPMG sobre o que vem a ser GERENCIADOS DE SEGURANCA (MANAGEMENT SECURITY SERVICES - MSS). Assim, poderemos alinhar os conceitos e apresentarmos a nossa oferta mais vantajosa para este MPMG. Nossa solicitação será atendida?"

8) Resposta: "Deverá seguir as quantidades definidas nas Tabelas relacionadas abaixo:

- 8 - TABELAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS do TERMO DE REFERÊNCIA

TABELA I - FORMAÇÃO DE PREÇO							
	(a)		(b)	(c)	(d)		
Item	<u>Qtd.</u>	Serviço	Valor da Instalação por equipamento	Preço Un. Mensal.	Preço Un. Anual (c)x12	Preço Total Anual (a)x(b+d)	Preço Total 36 meses ((a)x(b+d))x3
1	357	MANUTENCAO, SUPORTE E ATUALIZACAO PARA SOLUCAO DE FIREWALL COMPOSTA POR APPLIANCE E LICENCA DE SOFTWARE - UTM TIPO I	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	18	MANUTENCAO, SUPORTE E ATUALIZACAO PARA SOLUCAO DE FIREWALL COMPOSTA POR APPLIANCE E LICENCA DE SOFTWARE - UTM TIPO II	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3	1	SOLUCAO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DOS UTM'S	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4	1	SERVIÇOS GERENCIADOS DE SEGURANCA (MANAGEMENT SECURITY SERVICES - MSS)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total						R\$ -	R\$ -

e

- Tabela do ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA (PLANILHA DE PREÇOS)

LOTE 1 – SERVIÇOS DE SEGURANÇA INTEGRADA DE REDE DE DADOS								
ABERTO A TODOS OS LICITANTES (ampla competição)								
Item	QTD	UND	Especificações do Item	COD. SIAD	Preço		Preço deduzido ICMS	
					Mensal	Total (36 meses)	Mensal	Total (36 meses)
1	357	Und	MANUTENCAO, SUPORTE E ATUALIZACAO PARA SOLUCAO DE FIREWALL COMPOSTA POR APPLIANCE E LICENCA DE SOFTWARE - UTM TIPO I	79804				
2	18	Und	MANUTENCAO, SUPORTE E ATUALIZACAO PARA SOLUCAO DE FIREWALL COMPOSTA POR APPLIANCE E LICENCA DE SOFTWARE - UTM TIPO II	79804				
3	1	Und	SOLUCAO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DOS UTM'S	97160				
4	1	Und	SERVIÇOS GERENCIADOS DE SEGURANCA (MANAGEMENT SECURITY SERVICES - MSS)	97179				
PREÇO TOTAL DO LOTE				PREÇO TOTAL DO LOTE COM DEDUÇÃO DO ICMS				
R\$				R\$				

b) Qual o entendimento deste MPMG sobre o que vem a ser a SOLUCAO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DOS UTM'S

Resposta: A descrição está no item 3.2. Solução de Gerenciamento Centralizado e Relatórios do APENSO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

c) Qual o entendimento deste MPMG sobre o que vem a ser GERENCIADOS DE SEGURANCA (MANAGEMENT SECURITY SERVICES - MSS)

Resposta: A descrição está no item 4. SERVIÇOS GERENCIADOS DE SEGURANÇA (MSS) do APENSO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

Assim, poderemos alinhar os conceitos e apresentarmos a nossa oferta mais vantajosa para este MPMG.

Nossa solicitação será atendida?

Resposta: Respondido todas as questões.”

9) Questionamento: “DO ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA. O item 2.9 – GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL, constante no MODELO DE PROPOSTA, define para todos os lotes que a PROPONENTE LICITANTE deverá informar a opção de modalidade de Seguro Garantia. Este item, o qual está diretamente relacionado ao questionamento anterior. Uma vez que, o tempo médio das instituições financeiras é superior a 30 dias e uma vez que a PROPONENTE LICITANTE, ao participar do certame automaticamente concorda com os termos do Edital e seus ANEXOS, estamos entendendo que, embora seja necessário informar na PROPOSTA COMERCIAL a

modalidade de Seguro Garantia, a proponente licitante vencedora, poderá em comum acordo com a contratante rever esta definição. Pois a obrigatoriedade de atender ao item de GARANTIA CONTRATUAL é o tema principal e não o tipo de modalidade. Destacamos que um tipo de modalidade pode ser mais interessante no momento da avaliação do certame (análise técnica e comercial) e, devido a este momento de instabilidade que o país está passando, ser mais interessante outro tipo no momento da entrega em definitivo da garantia. Está correto nosso entendimento?”

9) Resposta: “Não está correto o entendimento.”

10) Questionamento: “DA COMPATIBILIDADE COM O PALO ALTO PA-5200. O item 7.8 define que os dispositivos fornecidos deverão ser compatíveis com o Palo Alto PA-5200. Estamos entendendo que a integração entre o PA-5200 e os equipamentos a serem fornecidos pela proponente licitante vencedora deverá ser utilizando protocolos abertos. Ou seja, caso exista a necessidade de realizar tal integração utilizando algum protocolo específico e proprietário da Palo Alto, o equipamento remoto somente poderia ser do fabricante Palo Alto. Está correto nosso entendimento?”

10) Resposta: “Está correto o entendimento. Não há obrigatoriedade de utilizar protocolo específico da Palo Alto.”

11) Questionamento: “DO PRAZO DE ENTREGA. Os itens 16.1 e 16.2 definem que: “ 16.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias corridos, contados da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE;” “16.2. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, contados da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, para a conclusão das atividades nas localidades discriminadas no APENSO II;” Como é de conhecimento deste MPMG, devido a este momento de crise que o país está passando (COVID-19), poderão ocorrer problemas alfandegários, dificuldades de voos internacionais para importação de equipamentos, problemas de fabricação, etc. Assim, estamos entendendo que, caso ocorram problemas os quais estejam totalmente fora da capacidade de gerenciamento e ação da proponente licitante vencedora (como por exemplo os citados anteriormente), a proponente licitante vencedora poderá negociar junto à contratante novos prazos. Está correto nosso entendimento?”

11) Resposta: “O entendimento está correto. A solicitação deverá ser avaliada e aprovada pela CONTRATANTE.”

12) Questionamento: “DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO. O item 1.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO, em sua alínea (k) define que: “k) O log de cada equipamento deverá ser armazenado, analisado e enviado periodicamente em forma de relatório, no intuito de facilitar a gerência de eventos e operações de auditoria de segurança, durante todo o período do contrato. Quando solicitado, o log original deverá ficar disponível para acesso em forma de arquivo texto;” Estamos entendendo que a periodicidade poderá ser mensal e durante todo o período contratual. Está correto o nosso entendimento?”

12) Resposta: “Está correto o entendimento.”

13) Questionamento: “DOS EQUIPAMENTOS E SOLUÇÃO. O item 3.1 se seus subitens 3.1.1 e 3.1.2 definem, respectivamente, os UTMs Tipo I e Tipo II e informam as especificações técnicas dos mesmos. Fazendo uma avaliação destes itens e cruzando estas informações com o PROCESSO SIAD No. 73/2020 (edital de conectividade Internet), chegamos a uma conclusão que, possivelmente, ocorreu um superdimensionamento dos equipamentos de segurança no Termo de Referência. Os acessos Internet do PROCESSO SIAD No. 73/2020 possuem velocidades entre 2Mbps e 20Mbps. E a especificação dos firewalls é para firewall com throughput infinitamente maior que estes e com números de sessões TCP que são praticamente inatingíveis em links com estas velocidades. Visando a economicidade para a Administração Pública, gostaríamos de sugerir uma melhor avaliação destas definições por parte deste MPMG. Assim, sugerimos alteração dos parâmetros: • IPS (Intrusion Prevention System) – De: 400Mbps Para: 300Mbps • VPN (Virtual Private Network) em 3DES (168 bits) ou AES (256 bits) – De: 255 Mbps Para: 75 Mbps • Conexões TCP/IP – De: 1.300.00 Para: 700.000. Nossa solicitação será atendida?”

13) Resposta: “A solicitação não será atendida.”

14) Questionamento: “DOS EQUIPAMENTOS E SOLUÇÃO. Ainda com relação aos equipamentos UTM Tipo I e UTM Tipo II, estamos entendendo que os mesmos devem ser novos e de primeiro uso. Não podendo ser equipamentos reutilizados. Está correto nosso entendimento?”

14) Resposta: “Não está correto entendimento.”

15) Questionamento: “DOS EQUIPAMENTOS E SOLUÇÃO. Ainda com relação ao EQUIPAMENTOS E SOLUÇÃO, o item 3.1.3 - Recursos Básicos, define que deverá ser permitida a total leitura das configurações dos dispositivos instalados pela CONTRATANTE. Correlacionando este item 3.1.3 – Recursos Básicos, com a obrigatoriedade de fornecer uma Solução de Gerenciamento Centralizada (item 3.2), e também com o item 3.1.12 – Recursos de Gerenciamento e Monitoramento, estamos entendendo que: a) A Proponente licitante vencedora estará atendendo ao item 3.1.3 e ao item 3.2 (e seus subitens) se disponibilizar para a contratante o acesso de leitura aos equipamentos de segurança instalados nas unidades do MPMG. b) O acesso a console centralizada de gerenciamento (independentemente se ela estiver on premises ou em cloud) é exclusivo da contratada. Está correto nosso entendimento?”

15) Resposta: “Está correto o entendimento. Desde que a CONTRATANTE tenha acesso irrestrito de leitura.”

16) Questionamento: “DOS RECURSOS DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO. Com relação ao item 3.1.12 – Recursos de Gerenciamento e Monitoramento, mais especificamente a obrigatoriedade de: “Possuir interface gráfica com a total capacidade de administração do equipamento, incluindo a programação de tarefas, wizard para configuração inicial, interface para diagnóstico e monitoramento do sistema incorporando inclusive o recurso de packet tracer (captura de pacotes em tempo real para análise e diagnóstico de problemas);” Gostaríamos de destacar que o recurso de packet tracer pode ser através de interface gráfica ou através de linha de comando. O mais importante é que ambas as formas fornecem o mesmo resultado final, o

qual é a análise e diagnóstico de problemas. Sendo assim, entendemos que a proponente licitante vencedora estará atendendo este item caso a solução forneça o resultado esperado, o qual é a análise e o diagnóstico do problema, independentemente se esta análise foi realizada através de interface gráfica e/ou linha de comando. Está correto nosso entendimento?”

16) Resposta: “O entendimento está correto.”

17) Questionamento: “DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO CENTRALIZADO E RELATÓRIOS. Com relação ao item 3.2 – Solução de Gerenciamento Centralizado e Relatórios, mais especificamente a obrigatoriedade de: “Suportar os browsers de Internet: Microsoft® Internet Explorer 11.0 ou superior, Mozilla Firefox 38.0 ou superior, Google Chrome 57 ou superior; ” Gostaríamos de destacar que, essas versões são antigas e talvez uma melhor solução, inclusive para estar em compliance com os desenvolvedores dos browsers, seja atualizá-las. Observe que, o Internet Explorer foi substituído pelo Edge, Mozilla está na versão 78 e o Chrome na 83. Assim, sugerimos o MPMG avaliar, para uma melhor performance, atualizar os browsers das máquinas.”

17) Resposta: “Será avaliado, os navegadores serão o Microsoft® Internet Explorer 11.0 ou superior, Mozilla Firefox 38.0 ou superior, Google Chrome 57 ou superior.”

18) Questionamento: “DO MONITORAMENTO. Com relação ao item 4.1.2 – Monitoração, estamos entendendo que a proponente licitante vencedora estará atendendo ao especificado caso forneça acesso a parte desta visibilidade em um sistema de gerencia centralizada e parte através de logon no equipamento de segurança instalado nas dependências do MPMG. Está correto nosso entendimento?”

18) Resposta: “O entendimento está parcialmente correto, a CONTRATADA deverá atender todos os itens solicitados no item 4.1.2. Monitoração.”

19) Questionamento: “DO MONITORAMENTO. Ainda com relação ao item 4.1.2 – Monitoração, no que se refere ao item: “f) Correlacionar o processo de Eventos (gerenciar eventos durante todo o seu ciclo de vida) e o processo de incidentes de forma automatizada entre a ferramenta de ITSM e ferramenta de monitoramento, fornecidos pela CONTRATADA.” Destacamos que o fornecimento de uma ferramenta ITSM passa por um processo de especificação da mesma. É necessário dimensionar quantidade de licenças, chamados, espaço, etc. Perceba que apenas a informação “ferramenta de ITSM ... fornecida pela contratada” não nos dá parâmetros para especificar o tamanho da solução. Proponentes licitantes mais descompromissados com a qualidade poderão considerar uma solução caseira ou mesmo não considerar nenhuma solução (uma vez que não existe especificação). Enquanto que, empresas que zelam pela boa qualidade, como o caso da Oi, podem orçar uma solução robusta e não ser competitiva no certame. Assim, solicitamos um maior detalhamento do que está sendo solicitado. Nossa solicitação será atendida?”

19) Resposta: “Entendemos que a CONTRATADA entregue com a ferramenta, no mínimo, processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, item de configuração e atendimento aos usuários mapeados e documentados de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL.”

20) Questionamento: “DA FERRAMENTA DE SERVICE DESK / ITSM / INDICADORES DE SLA. O edital apresenta no item 4.1.8 informações do horário de atendimento do service desk e no item 5 detalhes dos indicadores de SLA. Esses indicadores são utilizados para determinar o grau de assertividade na prestação dos serviços contratados, mas também funcionam como fonte para determinar eventuais glosas na fatura do prestador de serviços. Observe que, se citarmos como exemplo apenas o indicar ICA (Índice de Chamados Atendidos), o MPMG determinou que 98% dos chamados deve ser atendido. Observe também que, para que as licitantes tenham insumos suficientes para dimensionar o tamanho da equipe disponibilizada para atender os chamados e atingir o patamar exigido pelo MPMG é fundamental que a mesma disponha de informações quanto a quantidade de chamados esperados para o período. Destacamos que, sem essa informação torna-se, talvez, impossível determinar o tamanho da equipe a ser disponibilizada no contrato. Sendo assim, solicitamos que o MPMG informe o histórico de chamados recebidos ao longo dos últimos 12 (doze) meses, ou ao menos a expectativa prevista. Junto a isso, também solicitamos o quantitativo dividido por horários, quantos chamados são abertos por e-mail e quantos pelos sistemas, a quantidade de chamados abertos por segmento (incidente, mudança, problemas) e quaisquer outras informações quantitativas. Nossa solicitação será atendida?”

20) Resposta: “Atualmente não há uma base histórica de chamados de incidentes. Ao longo dos últimos 12 meses tivemos 01 troca de release e aproximadamente a substituição de 05 equipamentos por mau funcionamento.”

21) Questionamento: “DA FERRAMENTA DE SERVICE DESK. Ainda com relação ao item 4.1.7 – Ferramenta de Service Desk, estamos entendendo que não existe a necessidade da implementação de uma ferramenta de ITSM nas dependências do MPMG. Ou seja, o atendimento a este item utilizará nosso um portal Gestão Integrada de Serviços, onde o MPMG acompanhará, em tempo real, além dos alarmes, SLAs, configurações, relatórios, etc. Assim, toda a camada de solicitações poderá ser realizada por meio do portal, o qual estará integrado com a ferramenta de monitoramento dos serviços contratados. Está correto nosso entendimento?”

21) Resposta: “Está correto entendimento.”

22) Questionamento: “DA CLÁUSULA OITAVA – Da Forma de Pagamento. Com relação ao item CLÁUSULA OITAVA – Da Forma de Pagamento, o qual define que:“ O pagamento será feito, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor da respectiva parcela do objeto, seguindo os critérios abaixo: a) A Contratada apresentará à Contratante, mensalmente, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente), emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo o nome do setor solicitante (Diretoria de Redes e Banco de Dados - DRBD), o local onde o serviço foi executado, o número do contrato, o número do empenho, os elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;” Estamos entendendo que poderá ser realizado o faturamento e cobrança através do sistema conhecido e aprovado pela ANATEL, baseado em código de barras, com a descrição do serviço oferece maior agilidade e eficiência a efetivação do pagamento pela CONTRATANTE. Pagamentos realizados através do depósito em conta corrente, previsto no Edital, pode levar a falhas e morosidade na baixa da fatura, causando transtornos para ambas as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA. O sistema de faturamento, por meio de Nota Fiscal/Fatura,

emitida com código de barras para pagamento, em apenas uma via, modelo 22, proporciona a vantagem para o cliente que é a garantia de baixa automática das faturas no sistema das empresas Contratada, em 5 (cinco) dias úteis após o pagamento. Da mesma forma, tal sistema proporciona vantagens à empresa prestadora dos serviços garantindo a satisfação do cliente. Está correto nosso entendimento?”

22) Resposta: “Sim, está correto o entendimento.”

Na oportunidade, informo que a(s) resposta(s) acima foi(ram) disponibilizada(s) no site da Procuradoria-Geral de Justiça (<http://www.mpmg.mp.br/aceso-a-informacao/licitacoes/licitacoes.htm>) e no Portal e Compras/MG (www.compras.mg.gov.br), para consulta de eventuais interessados.

Atenciosamente,

Pedro Brito Candido Ferreira

Diretoria de Compras e Licitações
