



**GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ - SEAD-PI
GABINETE DO ACESSORIA DL 4 - SEAD**

CADERNO DE RESPOSTA Nº 02

**RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO
PREGÃO Nº 40/2023/SEAD**

OBJETO: o Registro de Preços para fins de subsidiar futura(s) contratação(ções) de empresa(s) especializada(s) na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para atender demandas de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas e aplicativos e de operação ininterrupta de ambiente tecnológico, através de metodologia ágil, para atender demanda da Secretaria de Estado da Administração do Piauí – SEAD-PI e Secretaria de Estado da Educação do Piauí - SEDUC-PI.

Trata-se dos pedidos de esclarecimentos e impugnações recebidos no âmbito do Pregão Nº 40/2023/SEAD, conforme relacionado abaixo, devidamente respondidos pelo setor do NÚCLEO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA E GOVERNO DIGITAL da Secretaria de Administração - SEAD-PI (Despacho 02 - ID 011202947), a seguir transcrito:

"1 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO KARINA RODRIGUES FERREIRA/STEFANINI CONSULTORIA E ACESSORIA EM INFORMÁTICA S.A (ID 010643193).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 04/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

"(i)- Conforme item 6.3 do item "6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO", contanto que respaldadas as respectivas capacitações, entendemos que o Preposto pode ser o mesmo Líder Técnico, correto nosso entendimento? Da mesma forma e também respaldadas as respectivas competências, ambos perfis podem ser alguém da equipe, correto?"

(ii)- Favor disponibilizar de forma completa as tabelas dos índices "Índice de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas" e "Índice de Sustentação e Atendimento de Sistemas".

(iii)- Para as horas informadas nos indicadores dos itens “8.2.1. Atendimento e Suporte Técnico de Nível 1” e “8.2.2. Suporte Técnico Nível 2”, **entendemos que trata-se de horas úteis, restritas ao horário de funcionamento do órgão, correto nosso entendimento?**

(iv)- Quanto ao item “14.1.22. Fornecer e cobrar de seus empregados o uso de equipamentos de proteção individual – EPI adequados à execução do serviço”, questionamos **quais os EPI’s necessários para que sejam incluídos na formação de preço?**

(v)- Entendemos que a planilha de formação do preço do lote 1, “ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA - **PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – LOTE 01 - Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017**” **deverá ser entregue pelas licitantes conforme forem chamadas decorrente do resultado do pregão, correto?**

(vi)- Entendemos que conforme item “6.9. Dada a natureza dinâmica da demanda, parte dos recursos será alocada de maneira dedicada, permitindo uma resposta mais ágil.”, **haverá uma garantia de contratação mensal afim de manter essa equipe dedicada, correto nosso entendimento?”**

RESPOSTA:

(i) Não está correto. Conforme item 6.2 do Edital, o preposto terá responsabilidade de supervisionar a implementação do contrato e será responsável pelas questões legais e técnicas do contrato junto à CONTRATANTE e que não se confundem com as questões técnicas e operacionais da execução dos serviços contratados nas várias áreas de especialidade. O preposto e o líder técnico (e seus substitutos) deverão ser distintos.

(ii) Informamos que as Tabelas foram corrigidas e também constam em sua integralidade na plataforma SEI PIAUÍ (<https://portal.pi.gov.br/>) na aba "consulta pública", no processo SEI N. 00002.012266/2023-80 id. 011092955.

(iii) Está correto o entendimento.

(iv) Item removido. Ver Termo de Referência (ID. 011092955)

(v) Está correto o entendimento.

(vi) Não há garantia de contratação mensal especificada no edital.

2 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PATRÍCIA ZIOLKOSKI CAVA (ID 010653964).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 04/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

"Questionamento 1:

Assim dispões no Anexo I – Termo de Referência – subitem 9.1.2.3:

9.1.2.3. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, com abrangência estatual, para um único ambiente de TIC, contemplando, no mínimo, as seguintes características:

a) Atendimento remoto a, no mínimo, 86 usuários, cadastrados em uma única rede corporativa;

b) Atendimento presencial a, no mínimo, 260 estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa;

c) Atendimento presencial no Estado a, no mínimo, 17 localidades ou pontos de presença diferentes, correspondendo a 50% dos locais atendidos;

d) *Serviços de configuração de solução omnichannel para serviços de atendimento*

Questionamos em específico ao inciso “c”:

(i) Entendemos que serão aceitos atestados que comprovem o Serviço de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, com abrangência em qualquer estado da federação Brasileira e ainda em relação ao inciso “C”, que o (ii) atendimento presencial seja em no mínimo 17 localidades ou pontos de presença dentro do estado onde ocorrem a prestação dos serviços. Está correto este entendimento?”

RESPOSTA:

(i) *Está correto o entendimento.*

(ii) *Conforme o item 9.1.2.3. e alínea ‘c’, no mínimo 17 localidades ou pontos de presença com abrangência estadual para um único ambiente de TIC.*

3 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PATRÍCIA ZIOLKOSKI CAVA (ID 010657713).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 03/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

“Questionamento 1:

Assim dispões no Anexo I – Termo de Referência – Item 6 – Subitem 6.27:

6.27. Os serviços poderão ser realizados tanto nas instalações do CONTRATANTE quanto nas instalações do CONTRATADO, conforme a viabilidade estabelecida para cada Ordem de Serviço.

(i) Questionamos: *Entendemos que para a execução dos serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação dos sistemas referentes aos itens 1 a 3 do Lote 1 os mesmos poderão ser executados de forma remota não tendo a necessidade da Contratada possuir instalações físicas na região SEDE da Contratante. Está correto este entendimento? Se não, bastaria ter a instalação de um escritório de representação nesta mesma região?*

Questionamento 2:

Assim dispões no Anexo I – Termo de Referência - Item 7 – Do Local e Horário da Prestação dos Serviços, subitem 7.1. que diz:

7.1. Para a execução das tarefas relacionadas aos serviços, as ações ocorrerão no ambiente da CONTRATANTE ou do CONTRATADO, conforme a viabilidade estabelecida para cada Ordem de Serviço.

7.2. A prestação de serviço no formato regular ocorrerá durante os dias e horários habituais de funcionamento da CONTRATANTE (de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h). Contudo, conforme a situação, o serviço poderá ser estendido ou antecipado em regime extraordinário, ocorrendo antes ou depois do horário convencional de trabalho. Além disso, poderá ser necessário executar o serviço aos fins de semana e feriados, podendo abranger a SEDE da CONTRATANTE, outras unidades remotas localizadas na capital e também nas regiões do Interior do Estado. Adicionalmente, a prestação de serviço poderá ser realizada em trânsito ou em locais temporários, conforme demanda.

7.3. (...)

7.4. (...).

7.5. (...)

7.6. (...)

7.7 - *Em relação ao regime de sobreaviso, a prestação de serviço será atrelada ao horário do município da sede da CONTRATANTE, abrangendo todos os dias da semana. A implementação desse formato variará de acordo com as características particulares de cada serviço solicitado. É responsabilidade da CONTRATADA planejar a distribuição adequada e suficiente dos profissionais e recursos envolvidos, considerando sempre a conformidade com a legislação trabalhista em vigor à época.*

7.8. *A CONTRATADA será integralmente responsável pelo custeio de sobreaviso, horas extras, diárias técnicas, deslocamentos, acomodação, alimentação e demais gastos relativos aos profissionais que estiverem envolvidos em atividades itinerantes.*

Em específico ao item 7.2.

“A prestação de serviço no formato regular ocorrerá durante os dias e horários habituais de funcionamento da CONTRATANTE (de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h). Contudo, conforme a situação, o serviço poderá ser estendido ou antecipado em regime extraordinário, ocorrendo antes ou depois do horário convencional de trabalho. Além disso, poderá ser necessário executar o serviço aos fins de semana e feriados, podendo abranger a SEDE da CONTRATANTE, outras unidades remotas localizadas na capital e também nas regiões do Interior do Estado. Adicionalmente, a prestação de serviço poderá ser realizada em trânsito ou em locais temporários, conforme demanda”.

(ii) Questionamos: *Considerando que o Lote 1 contempla 4 itens e é conhecido que os serviços de infraestrutura (item 4) necessitam de ações presenciais entendemos que ao se mencionar “unidades remotas localizadas na capital” **não há necessidade de se ter um local de atendimento para cada região indicada pelo órgão e sim apenas deverão ser feitos deslocamentos dos profissionais para atendimento dos chamados relacionados a Infraestrutura da Central de Atendimento. Está correto este entendimento!?***

Questionamos:

Em específico aos itens 7.7 e 7.8:

7.7 - *Em relação ao regime de sobreaviso, a prestação de serviço será atrelada ao horário do município da sede da CONTRATANTE, abrangendo todos os dias da semana. A implementação desse formato variará de acordo com as características particulares de cada serviço solicitado. É responsabilidade da CONTRATADA planejar a distribuição adequada e suficiente dos profissionais e recursos envolvidos, considerando sempre a conformidade com a legislação trabalhista em vigor à época*

7.8 - *A CONTRATADA será integralmente responsável pelo custeio de sobreaviso, horas extras, diárias técnicas, deslocamentos, acomodação, alimentação e demais gastos relativos aos profissionais que estiverem envolvidos em atividades itinerantes.*

(iii) Questionamos: *Entende-se que estes custos se trata do atendimento presencial relacionados aos serviços de Central de Atendimento e NOC. **Está correto este entendimento?***

*Diante desta exigência apresentada, **solicitamos informar a volumetria de chamados e atendimentos, e ainda, os quantitativos de unidades, bem como seus endereços e localidades a serem atendidas para o correto dimensionamento das propostas, pois sem esta informação não há como provisionar os custos para este tipo de atendimento.***

Questionamento 4:

(iv) Solicitamos verificar a possibilidade de ajuste no quadro/planilha constante do item 8 – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO – APLICÁVEL SOMENTE AO LOTE 1, subitem 8.1.4 (Página 9 do Termo de Referência) – Documento Nº SEI/GOV-PI – 010555389, inserido no portal licitações-e (anexo), tendo em vista que **o mesmo se encontra incompleto, impossibilitando**

uma visão completa do referido quadro. Pedimos a gentileza de corrigir o documento ou enviar ainda a planilha em tamanho visível.

Questionamento 5:

9.1.2.6 A licitante deverá comprovar, para os serviços constantes no LOTE 02:

9.1.2.6.1. Licenciamento e Implantação (instalação e configuração) da Plataforma de Gestão Integrada de Estratégia, Processos, Portfólios, Programas e Projetos de propriedade da CONTRATANTE, em instituição pública ou privada com um mínimo de 400 colaboradores, incluindo serviços de suporte técnico e treinamento na Plataforma supracitada.

(v)Questionamos: Qual a ferramenta atualmente utilizada pela SEAD.”

RESPOSTA:

(i) Conforme item 7.1, para a execução das tarefas relacionadas aos serviços, as ações ocorrerão no ambiente da CONTRATANTE ou do CONTRATADO, conforme a viabilidade estabelecida para cada Ordem de Serviço e, segundo o item 7.2, a prestação de serviço no formato regular ocorrerá durante os dias e horários habituais de funcionamento da CONTRATANTE (de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h). Contudo, conforme a situação, o serviço poderá ser estendido ou antecipado em regime extraordinário, ocorrendo antes ou depois do horário convencional de trabalho. Além disso, poderá ser necessário executar o serviço aos fins de semana e feriados, podendo abranger a SEDE da CONTRATANTE, outras unidades remotas localizadas na capital e nas regiões do interior do Estado. Adicionalmente, a prestação de serviço poderá ser realizada em trânsito ou em locais temporários, conforme demanda.

(ii) Mesmo esclarecimento do item (i).

(iii) Anexo VI do TR (id. 011092955).

(iv) O quadro foi corrigido.

(v) Plataforma BriskPPM.

4 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO KARINA RODRIGUES FERREIRA (ID 010657727).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 05/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

“4.7.1. Há alguma garantia de pacote mínimo de serviços ou todos os itens licitados ficaram sujeitos à necessidade da Contratante?

4.15. Há algum sistema para gestão da Central de Serviços?

4.24. Há alguma obrigatoriedade de equipe mínima?

6.2. e 6.3. O preposto e o líder técnico podem ser remotos?

6.7. Qual é a volumetria de chamados/mês por nível de criticidade da Plataforma de Gestão Integrada?

6.11.1. Quais são as plataformas utilizadas para desenvolvimento dos novos sistemas e aplicativos?

6.11.2. Quais são os sistemas, as plataformas e o tamanho dos sistemas e aplicativos existentes (em pontos de função ou métrica equivalente)? Qual é a volumetria por criticidade dos chamados para os sistemas existentes?

6.19. Qual é o fabricante da Plataforma de Gestão Integrada?”

RESPOSTA:

4.7.1. Não há garantia de contratação mensal mínima especificada no edital.

4.15 Conforme ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA .

4.24 Conforme Ordem de Serviço – itens 15.6. e 15.7. do Termo de Referência.

6.2. e 6.3. Conforme item 7.1., para a execução das tarefas relacionadas aos serviços, as ações ocorrerão no ambiente da CONTRATANTE ou do CONTRATADO, conforme a viabilidade estabelecida para cada Ordem de Serviço.

6.7. Conforme ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA.

6.11.1 Conforme ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA.

6.11.2. Conforme ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA.

6.19. Plataforma BriskPPM.

5 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO KARINA RODRIGUES FERREIRA (ID 010657744).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 05/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

“Em tempo, solicitamos também os esclarecimentos abaixo:

1. Para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar:

a. Qual a quantidade histórica de chamados de primeiro nível (N1), dos últimos 24 meses?

b. Qual a quantidade histórica de chamados de primeiro nível (N2), dos últimos 24 meses?

c. Qual a quantidade de usuários que serão atendidos pela equipe de N1 e N2?

d. Para N3:

i. Qual a quantidade de máquinas virtuais Windows e Linux?

ii. Qual a quantidade de host físicos?

iii. Qual a quantidade, o tamanho e a tecnologia (SQL Server, Oracle, MySQL, dentre outros) dos bancos de dados existentes?

iv. Qual a quantidade de switch, firewall e proxy atualmente em uso?

Ratificamos que as informações acima são de extrema importância visto que a composição da UST para o “Item 3 - Serviços de Sustentação e atendimento de sistemas e aplicativos”, por exemplo, é feita por perfis de diferentes torres (sistemas operacionais, segurança, redes, banco de dados, dentre outros).

2. No ANEXO III do Termo de Referência é citado o “ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ID 9818471)”, porém, não encontramos o Estudo Técnico na documentação disponibilizada. Para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de fornecer o Estudo Técnico Preliminar.

3. Para o Lote 2, nos itens 6.19 e 6.22.3.1, é informado o seguinte:

6.19. Na execução dos serviços especializados na Plataforma de Gestão Integrada de Estratégia, Processos, Portfólios, Programas e Projetos de propriedade da CONTRATANTE, será exigida adicionalmente a certificação nesta Plataforma, concedida pela Fabricante através de seu programa de treinamento e certificação.

6.22.3.1. Certificação na Plataforma de Gestão Integrada de Estratégia, Processos, Portfólios, Programas e Projetos de propriedade da CONTRATANTE, obrigatória para 100% (cem por cento) da equipe alocada;

Solicitamos a gentileza de informar **qual a Plataforma de Gestão Integrada de Estratégia, Processos, Portfólios, Programas e Projetos usada pela contratante.**"

RESPOSTA:

1. (a) (b) (c) (d) – Total de chamados - ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA. (i) (ii) (iii) (iv) – Vide informações disponibilizadas no ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA – CATÁLOGO DE TECNOLOGIA.
2. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR encontra-se no processo 00002.012266/2023-80 (ID. 9818471)
3. Plataforma BriskPPM.

6 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO IUNEX Soluções (ID 010657755).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 05/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

"Solicitamos esclarecimentos sobre o lote 2 do edital do Processo nº 00002.012266/2023-80. O lote 2 do edital e anexos faz referência a uma "Plataforma de Gestão Integrada de Estratégia, Processos, Portfólios, Programas e Projetos de propriedade da CONTRATANTE" poderiam informar qual a base tecnologia da plataforma?"

RESPOSTA:

Plataforma BriskPPM.

7 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PATRÍCIA ZIOLKOSKI CAVA (ID 010676473).

O licitante apresentou pedido de esclarecimento através do e-mail da pregoeira no dia 05/01/2024, sendo tempestivo, conforme previsão do item 10.1 do Edital, a seguir transcrito:

"Visando a completa compreensão do objeto do presente e suas especificações, solicitamos a gentileza de disponibilizar o Anexo III do Termo de Referência - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ID 98188471) – Pág. 44 do Termo de Referência, sendo que o mesmo não se encontra anexado ao documento indicado."

RESPOSTA: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR encontra-se no processo 00002.012266/2023-80 (ID. 9818471)."

CONCLUSÃO:

Por todo o exposto, informo que as **respostas esclarecedoras** dos pedidos acima (ID 010643193 ,ID 010653964 , ID 010657713, ID 010657727, ID 010657744, ID 010657755 e ID 010676473) e o **novo Termo de Referência** (ID 011092955) estarão disponíveis no processo SEI nº 00002.012266/2023-80; site da SEAD (<http://licitacao.administracao.pi.gov.br/>); endereço eletrônico LICITACOES-E (<https://www.licitacoese.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop>) e se tornará parte integrante do **Edital nº 02 e seus anexos do Pregão nº 40/2023/SEAD-PI - RELANÇAMENTO**.

Teresina (PI).

(documento assinado e datado eletronicamente)

VERA LÚCIA DE LIMA SILVA

Pregoeira da SEAD/PI



Documento assinado eletronicamente por **VERA LUCIA DE LIMA SILVA - Matr.0001311X, Pregoeira**, em 22/02/2024, às 11:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **011234260** e o código CRC **4395D0DA**.

Referência: Caso responda, indicar expressamente o Processo nº **00002.012266/2023-80**

SEI nº 011234260