



Governo do Distrito Federal
Defensoria Pública do Distrito Federal
Assessoria Especial
Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação

Nota Técnica N.º 31/2024 - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

Brasília-DF, 18 de setembro de 2024.

À DILIC,

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 2

1. RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 2

1. Existe algum contrato semelhante ao objeto deste certame, seja vigente ou finalizado?

Resposta: sim.

1.1. Se sim, por favor, poderia fornecer o número do contrato, a empresa contratada e o valor do último contrato?

Resposta: CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 042/2019 - QUINTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 042/2019. Empresa UNIC SOLUTIONS – COMÉRCIO IMPORTAÇÃO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME

Quanto ao valor do contrato:

Resposta: A Ata de Registro de Preços SEI-GDF n.º 12/2019, no ano de 2019, previam uma execução mensal de R\$108.292,55 e um valor anual de R\$1.299.510,58, com uma previsão de consumo de 4.396,80 USTs por mês, totalizando 57.761,60 USTs anuais. Contudo, o contrato 042/2019 assinado pela DPDF teve seu valor e a quantidade de USTs reduzidos pela metade.

Hoje o valor executado é de R\$ 930.246,14 (novecentos e trinta mil duzentos e quarenta e seis reais e quatorze centavos) anual.

1.2. Qual a data prevista para encerramento e qual o motivo do encerramento?

Resposta: ultimo ano de vigência: termina em 16 de dezembro de 2024

1.3. Quantos profissionais foram alocados e quais os perfis que compuseram o contrato?

Resposta: O contrato é atendido por um total de 9 profissionais, distribuídos da seguinte forma: 2 profissionais no nível N3, 4 profissionais no nível N2 e 3 profissionais no nível N1. Essa composição de equipe reflete a organização necessária mínima para o cumprimento das obrigações contratuais, com cada nível de profissional contribuindo de acordo com sua expertise e função designada no projeto.

Perfis que estão no contrato atual (com término em dezembro/2024):

Suporte Técnico Remoto (Nível 1)

Suporte Técnico Presencial (Nível 2)

Administrador de Redes (Nível 3)

1.4. O contrato foi executado de forma remota?

Resposta: Não

2. A Contratante possui ferramenta de gestão de demandas?

Resposta: Sim, atualmente utilizamos o OTRS, mas exigiremos da empresa contratada a migração para o GLPI, conforme TERMO DE REFERÊNCIA.

A implementação do GLPI será de responsabilidade da empresa contratada.

11.6. Requisitos de Negócio. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

11.6.1. Adoção e Migração para GLPI: Substituir o sistema OTRS atual pelo sistema GLPI, garantindo que a empresa contratada possua expertise nessa tecnologia para uma transição eficiente e integrada.

11.13.1.2. Sistema de Gestão Eletrônico: A empresa de service desk deve fornecer um sistema eletrônico avançado para gestão de chamados, permitindo atualizações da base de conhecimento e integração com ferramentas de monitoramento 24x7. A ferramenta GLPI será a considerada pela sua capacidade de gerenciar incidentes, requisições, chamados, problemas, mudanças e estatísticas .

11.13.1.3. Manutenção e Custos da Ferramenta: A contratada será responsável pelos custos e pela manutenção especializada da ferramenta de gestão de chamados (GLPI) durante o contrato, assegurando uma operação contínua e a melhoria contínua dos processos de atendimento. Se a DPDF optar por outra ferramenta a Contratada deverá se adequar a nova ferramenta.

O perfil profissional de Administrador de Rede deverá possuir conhecimento em GLPI

11.19.3. Profissional N3: Deverá ser especialista em GLPI para instalação e configuração no ambiente da DPDF.

11.19.5. Implementação e Configuração do GLPI

11.19.5.1. Responsabilidade dos Técnicos Contratados: Os técnicos da empresa contratada são responsáveis pela implementação do GLPI, garantindo que a configuração abranja a gestão de uma ampla gama de incidentes e solicitações.

3. A contratada deverá fornecer alguma ferramenta?

Resposta: Sim, deverá fornecer, instalar, parametrizar e configurar a ferramenta GLPI em 30 dias.

4. A Contratante fornecerá sala, instalações e equipamentos necessários para a execução dos serviços. Estamos corretos nessa interpretação?

Resposta: Sim, conforme Termo de Referência

16. DIRETRIZES TÉCNICAS PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAIS PELA CONTRATADA	
16.1.	Recursos e Materiais Necessários: A Contratada deve assegurar a disponibilidade dos seguintes recursos, ajustando-se às necessidades do serviço:
16.1.1.	Equipamentos e Ferramentas Técnicas:
16.1.1.1.	Maleta de Ferramentas: Contendo todos os instrumentos necessários para intervenções em equipamentos e infraestrutura de TIC.
16.1.1.2.	Multímetro: Para diagnósticos e reparos elétricos e eletrônicos.
16.1.1.3.	Testador de Cabos: Essencial para a verificação da integridade e funcionalidade dos cabos de rede.
16.1.1.4.	Equipamento de Proteção Individual (EPI): Garantindo a segurança do pessoal durante a execução dos serviços (máscaras, luvas, capacete, etc).
16.1.1.5.	Localizador de Cabos: Para identificação rápida e precisa de cabos em complexas infraestruturas de rede.
16.1.1.6.	Notebook e Celular: Ferramentas indispensáveis para a comunicação e execução de tarefas técnicas remotas.
16.1.1.7.	HD Externo/Pen Drive: Para transporte seguro de dados e ferramentas de software.
16.1.1.8.	Aspirador de Equipamentos: Para a limpeza interna de dispositivos, prevenindo falhas devido à acumulação de poeira.
16.1.1.9.	Crimpador de Cabo: Para a montagem e reparo de conectores em cabos de categoria 5 e 6.
16.1.2.	Transporte: Veículos adequados e outros meios de transporte devem estar disponíveis para assegurar a mobilidade da equipe técnica, especialmente para atendimento em localidades diversas.
16.1.3.	Gestão de Recursos e Custos: Contratada deve incluir em sua proposta todos os custos associados à disponibilização desses recursos, considerando:
16.1.3.1.	Despesas com Pessoal: Salários, férias, encargos, benefícios, processos de seleção, e o treinamento da equipe.
16.1.3.2.	Licenças de Software: Todos os softwares necessários para a execução dos serviços devem estar licenciados adequadamente.
16.1.3.3.	Infraestrutura Física e Mobiliário: As instalações físicas e mobiliários necessários para a realização dos serviços.
16.1.3.4.	Se a CONTRATADA estiver num ambiente físico fora das instalações da DPDF, esta deverá disponibilizar link de internet para a execução dos seus serviços.
16.1.3.5.	Deslocamentos: Custos relacionados à substituição de técnicos e visitas a locais de serviço, garantindo a continuidade e qualidade do atendimento.
16.1.4.	Garantia dos Níveis de Serviço
16.1.4.1.	A Contratada deve garantir que a disponibilidade de materiais e a gestão eficaz de recursos não afetarão negativamente os níveis de serviço acordados, promovendo substituições e atualizações conforme necessário.
16.1.5.	Esta abordagem assegura que a Contratada estará adequadamente preparada para fornecer um serviço de alta qualidade, alinhado com as expectativas do contratante e com as melhores práticas do mercado, garantindo a satisfação do usuário final e a eficiência operacional.

5. Quantos profissionais atualmente estão envolvidos no serviço licitado?

Resposta: O contrato é atendido por um total de 9 profissionais, distribuídos da seguinte forma: 2 profissionais no nível N3, 4 profissionais no nível N2 e 3 profissionais no nível N1. Essa composição de equipe reflete a organização necessária mínima para o cumprimento das obrigações contratuais, com cada nível de profissional contribuindo de acordo com sua expertise e função designada no projeto.

6. O quantitativo de profissionais demonstrados será exigido na sua totalidade máxima desde o início do contrato? Em caso negativo, qual será o cronograma de alocação dos profissionais descritos?

Resposta: Sim, será exigido a sua totalidade desde o início do contrato.

SERVIÇO	ESCOPO RESUMIDO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE ESTIMADA
Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede, Segurança da Informação, Sustentação de Servidores	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	2
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	4
	Gerencia de Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1
	Suporte a banco de dados	Analista de Dados	1
	Suporte às Aplicações de Negócios; Suporte a Sistemas Operacionais; Suporte a Ambiente de Redes; Suporte a Data Center Físico e na Nuvem	Administrador de Rede e Data Center	2

Perfis profissionais:

Perfil	Formação	Experiência	Conhecimentos Técnicos Exigidos\Certificações	Conhecimentos Técnicos Desejáveis
Suporte Técnico Remoto	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática	12 meses em suporte remoto	Office 365, Windows, Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico, navegação internet, técnicas de telessuporte	Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor) Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)

Perfil	Formação	Experiência	Conhecimentos Técnicos Exigidos\Certificações	Conhecimentos Técnicos Desejáveis
Suporte Técnico Presencial	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática	2 anos em suporte técnico	suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços. Certificação HDI-DAST e ITIL Foundation v3 ou superior	Inglês técnico, conhecimento de rede avançado Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Gerente	Diploma de Nível Superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos em supervisão de suporte técnico	Gerenciamento de equipes, microinformática, internet, Certificação ITIL Certificação HDI-DAST e ITIL Foundation v3 ou superior Protocolo TCP/IP, ferramentas de gestão de infraestrutura, administração de internet, intranet, firewall/proxy, Office 365 e GLPI	Língua inglesa no nível técnico Certificação SCRUM Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Administrador de Redes	Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em redes	3 anos em suporte técnico e administração de rede	Conhecimentos em ambientes virtualizados, SAN/NAS, segurança de redes, serviços de diretórios Active Directory, DNS, DHCP, Office 365 e GLPI certificação CCNA para membros da equipe de rede certificação Microsoft MCSE para a equipe de sistemas Certificação Zabbix ZCP	Práticas de mercado (ISO, ITIL) VOIP, configuração de roteadores, switches e WI-FI Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Administrador de Segurança	Nível superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos de experiência em segurança da informação Experiência comprovada em Gestão e Controle de Segurança da Informação (mínimo 6 meses) Experiência em Segregação de Funções ou SoD (mínimo 6 meses)	Conhecimento de normativos e boas práticas em Segurança da Informação Experiência na Implantação, planejamento, gerenciamento e supervisão de serviços e projetos de infraestrutura de TI ou soluções de segurança da informação Conhecimento LGPD certificação CompTIA Security+	Domínio em atividades da área de Gestão de Riscos e de Segurança da Informação, Cibersegurança e Privacidade de Dados. Experiência na prospecção de soluções de TI voltadas para a automação de rotinas. Habilidade de comunicação e apresentação de relatórios; Visão sistêmica
Analista de Dados/BI Sênior	Nível superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos em análise de dados Experiência no desenvolvimento de painéis de informações estratégicas baseados em sistemas web.	Microsoft Power BI, modelagem de dados, SGBDs, SQL, PostGreSql, MySQL, no e ferramentas de ETL, relatórios analíticos Conhecimento do processo de análise, ciência e administração de dados;	Experiência em ETL (Extração, Transformação e Carga) de dados; Habilidade de comunicação e apresentação de relatórios;

7. No que tange ao papel do preposto, favor esclarecer: Deverá ser um perfil profissional com dedicação exclusiva ao Contrato? As atividades do preposto deverão ser exercidas de forma presencial ou remota?

Resposta: Não precisa ser com dedicação exclusiva. O Gerente deverá ter dedicação exclusiva.

O preposto não precisa ficar dentro das dependências da contratante. No entanto se o gerente acumular a função de preposto, o trabalho remoto não se aplica, pois o gerente deverá trabalhar presencialmente junto a equipe técnica nas dependências da DPDF.

Somente o gerente poderá acumular a função de gerente e preposto e deverá trabalhar presencialmente nas dependências da DPDF. As outras funções não serão cumulativas, cada profissional deverá exercer exclusivamente uma única função/perfil profissional.

Somente o gerente poderá acumular a função de gerente e preposto e deverá trabalhar presencialmente nas dependências da DPDF.

8. A convenção coletiva que deve ser utilizada é a do estado do DF?

Resposta: SIM

9. Da não bitributação, entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o referido tributo devido e recolhido em na cidade do estabelecimento do prestador dos serviços e domicílio da Licitante, e portanto, não haverá retenção de ISS na cidade 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 e informar com base em qual legislação aplica este entendimento da CONTRATANTE.

Resposta: SIM

10. As empresas de tecnologia que possuem o benefício da desoneração da folha de pagamento, com a contribuição previdenciária calculada sobre a receita bruta (4,5%) e não sobre a folha de pagamento (20%) até 31/12/2021. Nosso entendimento é que as empresas devem cotar seus preços com base nos impostos vigentes no momento do certame, e caso o eventual benefício (desoneração) não seja renovado, será caracterizado um fato para solicitação de reequilíbrio econômico do contrato. Estamos corretos nessa interpretação?

Resposta: O objeto da contratação é o serviço de Service Desk, mensurado em UST, e não em fornecimento de mão de obra terceirizada. Desta forma, a responsabilidade fiscal e trabalhista deve observada pela contratada, com a observância da legislação em vigor.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ RICARDO CABALEIRO D'AVILA - Matr.0001110-4, Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 19/09/2024, às 18:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **151399862** código CRC= **28253A22**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SIA Trecho 17 Rua 7 Lote 45 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF
Telefone(s): 2196-4348
Sítio - www.defensoria.df.gov.br