



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

Nota Técnica N.º 33/2024 - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

Brasília-DF, 19 de setembro de 2024.

À Diretoria de Licitação,

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 04

1. RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 04

1. QUESTIONAMENTO 1 – Qual o volume médio de chamados recebidos (incluindo ligações, e-mail, chat, etc) pelo Suporte Técnico Remoto (Atendimento 1º Nível) nos últimos anos?

Resposta:

O contrato atual, que se encerra em dezembro/2024, possui uma quantidade de USTs e tickets que não reflete adequadamente a realidade das demandas da DPDF. Isso ocorre, em grande parte, devido à estrutura do catálogo de serviços. No catálogo vigente, há uma segregação excessiva de serviços que, em muitos casos, poderiam ser agrupados. Essa fragmentação de atividades gera um volume elevado de chamados, diluindo a complexidade real das tarefas.

Por outro lado, o novo modelo de catálogo de serviços propôs uma reorganização, consolidando múltiplos chamados em um único, de forma a refletir melhor a natureza integrada das atividades. Além disso, os serviços foram reavaliados e valorados de acordo com seu peso e complexidade, o que confere maior precisão à mensuração das demandas. Portanto, a quantidade atual de USTs e tickets, baseados no modelo antigo, acaba não representando com fidelidade o trabalho realizado pela DPDF, distorcendo a análise e as projeções futuras.

Contrato atual (vigente):

Relatório da Defensoria Pública do DF						
Item	Serviço	2020	2021	2022	2023	Média
Quantidade de UST	N1	5979,25	3352,45	6203,6	3051,95	4646,8125
	N2	17555,4	16549,5	14066,25	16774	16236,2875
	N3	12099,9	8530,55	5297,45	9302,15	8807,5125
	TOTAL	35634,55	28432,5	25567,3	29128,1	29690,6125
Quantidade de Ticket	N1	5597	3990	8149	4596	5583
	N2	18535	14601	15583	18544	16815,75
	N3	5907	3.964	3178	5228	4569,25
	TOTAL	30039	22555	26910	28368	26968
VALOR	TOTAL	R\$ 882.554,87	R\$ 694.660,45	R\$ 673.712,60	R\$ 826.984,72	R\$ 769.478,1

A previsão do novo contrato conforme **EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2024** é:

Tabela I

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	Serviços de Service Desk Nível 1 e Nível 2	26980	UST	1383,80	16.605,60
2	Serviços de Service Desk Nível 3/ Gerência/Coordenação	26980	UST	1601,40	19.216,80
TOTAL				2985,20	35.822,40

Quantidade de usuários: 2300

2. QUESTIONAMENTO 2 – Entendemos que o Suporte Técnico Remoto e o Monitoramento serão realizados no ambiente da Contratada, enquanto os demais serviços serão prestados presencialmente nos ambientes da DPDF. Está correto o entendimento?

Resposta: Não. Todos os serviços são realizados no ambiente da CONTRATANTE. Somente nos horários fora do expediente presencial, finais de semana e feriados é que os serviços poderão ser executados pela CONTRATADA de forma remota e também manter o monitoramento.

3. QUESTIONAMENTO 3 - Entendemos que o dimensionamento de profissionais para o Suporte Técnico Remoto e para o Monitoramento ficarão à cargo da licitante, enquanto os demais serviços deverão, minimamente seguir o dimensionamento estipulado na Tabela do item 29.10.1 do Termo de Referência. Está correto o entendimento? Em caso negativo, favor esclarecer.

Resposta: Sim. A exigência mínima estipulada no Termo de Referência para atendimento das demandas da DPDF de forma presencial deverão seguir a tabela abaixo, caso a empresa queira aumentar e melhorar a qualidade do atendimento poderá aumentar o efetivo de forma remota.

SERVIÇO	ESCOPO RESUMIDO	PERFIL PROFISSIONAL
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
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial
	Gerencia de Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte
	Suporte a banco de dados	Analista de Dados
	Suporte às Aplicações de Negócios; Suporte a Sistemas Operacionais; Suporte a Ambiente de Redes; Suporte a Datar Center Físico e na Nuvem	Administrador de Rede e Data Center

Perfil exigido no Edital:

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)
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	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	Protocolo TCP/IP, ferramentas de gestão de infraestrutura, administração de internet, intranet, firewall/proxy, Office 365 e GLPI 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;

4. QUESTIONAMENTO 4 – Entendemos que a licitante que não dimensionar sua proposta, minimamente, com a quantidade de profissionais indicados na Tabela do item 29.10.1 do Termo de Referência será desclassificada. Está correto o entendimento?

Resposta: sim

5. QUESTIONAMENTO 5 – Entendemos que a licitante que praticar salários inferiores a cada perfil indicado na Tabela 29.10.2 do Termo de Referência, deverá reajustar sua proposta. Não o fazendo, será desclassificada. Está correto o entendimento?

Resposta: sim

6. QUESTIONAMENTO 6 – O Anexo IV – Planilha de Custos e Formação de Preço segue o padrão de alocação de mão de obra exclusiva. Desta forma, entendemos que os profissionais alocados no contrato entre a DPDF e a empresa contratada não poderá ser compartilhado com outros contratos da empresa. Está correto o entendimento?

Resposta: Sim, 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.

Os profissionais do contrato com a DPDF não poderão prestar serviços em outros contratos, ou seja, não poderão ser compartilhados com outros contratos.

7. QUESTIONAMENTO 7 – Os profissionais destinados ao serviço de Suporte Técnico Remoto e os destinados ao Monitoramento poderão ser compartilhados?

Resposta: Os profissionais exigidos no Edital que exercerão as suas atividades de forma presencial na DPDF não poderão ser compartilhados com outros contratos.

Os profissionais excedentes ao quantitativo exigido poderão ser compartilhados, como por exemplo, os responsáveis pelo monitoramento/suporte nos finais de semana, feriados e períodos noturnos.

8. QUESTIONAMENTO 8 – O item 11.16.1 do Termo de Referência elenca os requisitos profissionais de cada perfil. Neste item, é citado o perfil “Administrador de Segurança”, inclusive com a exigência de Nível Superior e certificação CompTIA Security+. No entanto, nem a tabela do item 29.10.1 que ilustra os perfis profissionais mínimos, tampouco a Tabela 29.10.2, com a remuneração de cada perfil, cita o perfil Administrador de Segurança. Diante da importância de tal profissional, entendemos que a licitante que não adicionar este perfil em sua proposta, deverá fazê-lo sob pena de desclassificação. Está correto o entendimento?

Resposta: Sim. No Termo de Referência definido a quantidade Mínima de profissionais a serem disponibilizados pela contratada no item 29.10.1:

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

9. QUESTIONAMENTO 9 – O item 30.2 do Termo de Referência cita todos os locais com a possibilidade de atendimento por parte da Contratada. Para uma precificação assertiva, cálculo de deslocamento, quantidade de profissionais e fiel cumprimento do contrato, solicitamos o histórico de chamados de cada Núcleo de Assistência Jurídica.

Resposta: Esclarecemos que o contrato atual apresenta dados imprecisos e não confiáveis para servirem como referência precisa no dimensionamento dos deslocamentos da equipe de suporte entre os Núcleos de Assistência Jurídica. Esse fator foi levado em consideração na escolha do modelo de contratação por posto de trabalho, uma vez que esse formato oferece maior flexibilidade e precisão no gerenciamento da força de trabalho.

Além disso, estabelecemos uma janela de 90 dias durante o início da vigência do novo contrato para ajustes no catálogo de serviços, caso se verifique a necessidade de adequações, isso garantirá a eficiência e o cumprimento fiel das atividades previstas. Durante esse período, será possível realizar os ajustes necessários com base nos dados e na experiência operacional efetiva, garantindo que o suporte e as posições sejam dimensionados especificamente.

Item 13.1.4.2. Ajustes no Catálogo de Serviços, seja para inclusão ou exclusão de atividades, serão permitidos até o limite de 30% do total das atividades no catálogo durante os primeiros 90 (noventa) dias (período de adaptação) e até 10% após este período. Sem alteração do valor do contrato.

10. QUESTIONAMENTO 10 – Sobre as Unidades Itinerantes, o item 30.3 do Termo de Referência diz: “(...) Além disso, é mandatório que todas as atividades itinerantes contam com o acompanhamento de um técnico do início ao fim, assegurando a qualidade e eficiência dos serviços prestados em todas as fases”. Qual a frequência de viagens das 3 carretas e 1 van? Tal informação é importante para fins de dimensionamento de equipe.

Resposta: A previsão no edital são de 25 eventos externos no mês. No máximo 6 eventos semanais e atualmente temos tido no máximo 3 eventos/dia, de forma excepcional chegam a 4 no mesmo dia. Essa configuração poderá sofrer ajuste de acordo com a necessidade da DPDF e caso necessário faremos um ajuste no catálogo de serviços como previsto no TERMO DE REFERÊNCIA.

11. QUESTIONAMENTO 11 – Entendemos que nenhum dos Núcleos de Assistência Jurídica deverá possuir profissional residente, seja de suporte de 2º ou 3º Nível. Está correto o entendimento?

Resposta: Somente no local que chamamos de NUCLÃO que comporta 8 NÚCELOS JURÍDICOS será necessário a presença de um profissional.

Endereço: Rossi Esplanada Business - Setor Comercial Norte, Quadra 01, conjunto G, Asa Norte - Subsolo. Brasília/DF (próximo ao HRAN)



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ RICARDO CABALEIRO D'AVILA - Matr.0001110-4, Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 23/09/2024, às 16:08, 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?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **151502011** código CRC= **39356F0F**.

"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
