



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

Nota Técnica N.º 38/2024 - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

Brasília-DF, 23 de setembro de 2024.

À DILIC,

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 9

1. RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 9 EMPRESA V2TEC

1. RESPOSTA ITEM 1:

Sim. O contrato entre a DPDF e a empresa CONTRATADA será por meio de UST, seguindo o serviços do catálogo de serviço.

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 deverá ser observada pela contratada, com a observância da legislação em vigor.

ITEM 61. Diretrizes Técnicas para a Disponibilização de Materiais pela Contratada

Despesas com Pessoal: Salários, férias, encargos, benefícios, processos de seleção, e o treinamento da equipe.

30.2. A contratada é responsável pelo atendimento presencial em todas as unidades da DPDF no Distrito Federal. Este atendimento inclui a obrigação de cobrir todas as despesas de deslocamento dos técnicos, garantindo assim a eficiência e a prontidão dos serviços oferecidos em diferentes localidades.

Todas as despesas de pessoal são de responsabilidade da CONTRATADA.

2. RESPOSTA ITEM 2:

Sim. Todos os serviços são realizados no ambiente da CONTRATANTE. Somente nos horários fora do expediente presencial no horário comercial definido, nos finais de semana e feriados é que os serviços poderão ser executados pela CONTRATADA de forma remota e mantendo o monitoramento, se não for possível resolver o incidente de forma remota será necessário o deslocamento de um técnico para atendimento presencial.

3. RESPOSTA ITEM 3:

Não. A CONTRATADA deverá atender ao 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.

4. RESPOSTA ITEM 4:

Não. Serão fornecidos pela CONTRATADA. A linha telefônica para suporte técnico no horário normal de 07 as 19 hs será fornecido pela CONTRATANTE, porém a empresa deverá manter uma linha para emergência nos finais de semana, feriados e períodos noturnos.

5. RESPOSTA ITEM 5:

Não. Todos os equipamentos e condições para que os profissionais exerçam suas atividades serão para o exercício das suas funções no ambiente da CONTRATANTE.

6. RESPOSTA ITEM 6:

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.

A estimativa consta no Termo de Referência, especificamente nos serviços do catálogo de serviços ITEM 9.

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.

O valor unitário da UST foi estimado por meio de pesquisa de mercado realizado no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e posteriormente validade por meio de pesquisa de preços junto ao mercado privado e público conforme especificações do TERMO DE REFERÊNCIA.

#### 7. RESPOSTA ITEM 7:

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.

A estimativa consta no Termo de Referência, especificamente nos serviços do catálogo de serviços ITEM 9.

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.

#### 8. RESPOSTA ITEM 8:

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)

#### 9. RESPOSTA ITEM 9:

Todos os chamados serão registrados na ferramenta GLPI instalada e parametrizada pela CONTRATADA.

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.

15.7.2. Métodos de Acesso ao Serviço: Os canais disponibilizados para acesso aos serviços incluem:

15.7.2.1. Linha telefônica com código de área 61;

15.7.2.2. E-mail corporativo para comunicação oficial;

15.7.2.3. Chat institucional (via Microsoft Teams);

15.7.2.4. Sistema próprio da DPDF para Registro, Acompanhamento e Controle de Pedidos de TI;



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ RICARDO CABALEIRO D'AVILA - Matr.0001110-4, Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 25/09/2024, às 16:52, 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](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=151807111)  
verificador= 151807111 código CRC= B4FF9553.

