

Esclarecimentos do PE n.15/2022

Esclarecimento 1: Quais os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios deverão ser fornecidos pela empresa Contratada, bem como as respectivas quantidades de cada um dos itens exigidos?

Resposta 01: Todos os itens necessários para a execução contratual fora das dependências da Enap.

Esclarecimento 2: Entendemos que, a empresa licitante que apresenta em sua formação de preços, dimensionamento inferior ao que foi apresentado no quadro acima, extraído do Termo de Referência, será sumariamente desclassificada. Está correto nosso entendimento?

Resposta 2: As propostas de preço deverão seguir os quantitativos do Edital publicado e serão desclassificadas se não estiverem de acordo.

Esclarecimento 3: Conforme recorte do Subitem: 83.3., extraído da página 14, do Edital, apresentado acima. Entendemos que apenas uma única empresa será declarada vencedora deste certame, para execução dos serviços do Grupo/Lote 1 e Grupo/Lote 2. Está correto nosso entendimento?

Resposta 3: Não está correto o entendimento. O item 8.2 deixa claro que empresas distintas poderão ganhar o Grupo 01 e 02.

Esclarecimento 4: Entendemos que, o profissional definido como Proposto, não atuará em regime de dedicação exclusiva no ambiente da ENAP. Está correto nosso entendimento?

Resposta 4: Sim. Está correto o entendimento.

Esclarecimento 5: Entendemos que, as empresas licitantes que praticarem em suas formações de preços, salários inferiores aos que foram definidos no Edital da ENAP, serão sumariamente desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta 5: Sim. Está correto o entendimento.

Esclarecimento 6: Na página 44, do Edital, o Subitem: 23.1., descreve que os requisitos de capacitação dos servidores da ENAP, ministrada pela empresa contratada, bem como a execução de Workshop que, deverá ser ministrado presencial, no ambiente da ENAP, em Brasília-DF, atendendo aos pré-requisitos, definidos no Edital.

Entendemos que, em situações atípicas, a exemplo da “Lei da Covid-19” que impõe isolamento social, esses treinamentos e/ou workshop, poderão ser aplicados ou ministrados remotamente. Está correto nosso entendimento?

Resposta 6: Conforme item 23.6, o local e o tipo de transferência serão definidos pela Enap. Nesse critério, poderão ser ministrados remotamente.

Esclarecimento 7: Em relação a participação e contratação de uma mesma empresa para ambos os lotes, solicitamos o seguinte questionamento: No item “4.5 do Edital, leia-se: É vedada a contratação de uma

mesma empresa para dois ou mais serviços licitados”, e todavia, no item “8.1 do Termo de Referência, leia-se: considerando a dependência entre os itens que compõem esta licitação, verifica-se ser técnica e economicamente viável o agrupamento dos itens em dois grupos, sendo que os grupos 01 e 02, que poderão ser fornecidos por mesma empresa”. Apesar da contradição entre o que dispõe no edital e no Termo de Referência, entendemos que a mesma empresa licitante poderá ofertar e arrematar os dois grupos. Está correto?

Resposta 7: Sim. o entendimento está correto.

Esclarecimento 8: Solicitamos a disponibilização do ANEXO III – Valores Máximos Admissíveis, tendo em vista que o que foi disponibilizado com o edital não está completo.

Resposta 8: Favor encaminhar a planilha solicitada.

Esclarecimento 9: Conforme os requisitos de qualificação da equipe e do Supervisor de N1 (Itens 10.29.29 e 10.29.31 do Anexo I) , caso o profissional não possua a certificação solicitada, haverá algum prazo para conclusão das certificações após a contratação do profissional? Se Sim, qual será o prazo?

Resposta 9: Não. Não haverá prazo flexível para apresentação das certificações após assinatura do contrato.

Esclarecimento 10: Conforme item 11.28.3. e 11.29.3. do Anexo I, está correto nosso entendimento que onde se lê “Treinamento/Certificações”, significa que o profissional poderá possuir apenas o treinamento das certificações solicitadas? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 10: Não. Está incorreto o entendimento. O profissional deverá possuir as certificações.

Esclarecimento 11: Conforme item 12.1. do Anexo I, está correto nosso entendimento que os serviços prestados pelas equipes do Grupo 1 e Grupo 2, serão realizados na ENAP: SAIS ÁREA 2ª, Setor Policial Sul, Brasília-DF? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 11: Sim. Porém, poderá ser permitida a execução dos serviços de forma remota, em caráter excepcional, quando no interesse da Enap, conforme item 12.3.

Esclarecimento 12: Correto nosso entendimento que a ENAP fornecerá todo material e infraestrutura necessárias para execução das atividades dos Grupos 1 e 2? Ex: Computadores, Telefones, Headset’s, Mesas, Cadeiras, IPBX, etc... Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 12: Não. Está incorreto o entendimento. Somente para os serviços prestados presencialmente na Enap, do Grupo 2.

Esclarecimento 13: Correto nosso entendimento que caso necessário a ENAP fornecerá todo material (Peças, conectores, cabos, equipamentos backup’s, etc...) necessárias para execução das atividades do Grupo 2? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 13: Sim. Está correto o entendimento, apenas para o grupo 2.

Esclarecimento 14: Correto nosso entendimento que a Contratada não fornecerá nenhum tipo de peças ou materiais para realização dos atendimentos? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 14: Sim. Está correto o entendimento.

Esclarecimento 15: Conforme item 12.4.9. do Anexo I, está correto nosso entendimento que a Contratada poderá utilizar a ferramenta de monitoramento Zabbix já instalada nos servidores da Contratante e deveremos apenas operar e manter atualizada?

Resposta 15: O entendimento está parcialmente correto. A Contratada terá o prazo de 45 dias, a partir da assinatura do contrato, para implantação da ferramenta, considerando esse período como de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

Esclarecimento 16: Conforme item 12.4.12. do Anexo I, está correto nosso entendimento que o horário para prestação dos serviços para as equipes do Grupo 1 e Grupo2 será das 08:00 às 18:00 hrs de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos, feriados locais e nacionais? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 16: Não. Está incorreto o entendimento. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações da Enap deve ser acordada com a equipe de fiscalização, conforme item 12.4.13.

Esclarecimento 17: Conforme item 12.6.4. do Anexo I, favor esclarecer a necessidade do estabelecimento de VPN para comunicação de dados entre a Contratada e Contratante visto que as atividades serão realizadas de dentro da CONTRATANTE?

Resposta 17: Poderá ser permitida a execução dos serviços de forma remota, em caráter excepcional, quando no interesse da Enap, conforme item 12.3.

Esclarecimento 18: Conforme item 13.4.5. do Anexo I, considerando que o horário do posto de trabalho é das 08:00 às 20:00hrs e que cada posto de trabalho deverá cumprir 8 (oito) horas de expediente diário, o posto que possuir apenas 01 profissional como por exemplo consta na tabela do item 1.1 - Grupo 2 - Item 10 (Administrador de Banco de Dados – Sênior) que possui apenas um profissional, este posto funcionará apenas durante as 8 horas de expediente desse profissional? Ex: das 8:00 às 17:00 com intervalo para almoço de 1 hora. Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta 18: Não. Está incorreto o entendimento. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações da Enap deve ser acordada com a equipe de fiscalização, conforme item 12.4.13.

Esclarecimento 19: Está correto nosso entendimento que a central telefônica e todos os recursos referentes a mesma são de responsabilidade da contratada? Caso contrário, gentileza esclarecer.

Resposta 19: Sim. Está correto o entendimento.

Esclarecimento 20: Atualmente qual o volume médio de atendimentos por faixa horária/dia agrupando todas as formas de entrada: telefone, sistema e correio eletrônico?

Ex: dia 01 das 08:00 às 09:00 - 30 chamados, 09:00 as 10:00 - 40 chamados (30% telefone, 20% correio eletrônico, 50% sistema)

Ex: dia 02 das 08:00 às 09:00 - 20 chamados, 09:00 as 10:00 - 35 chamados (20% telefone, 40% correio eletrônico, 40% sistema)

Resposta 20: Atualmente a ferramenta não permite a distinção por forma de entrada.

Esclarecimento 21: Atualmente a demanda de atendimentos realizados fora do expediente habitual por grupo e por posto de trabalho?

Resposta 21: Não estão ocorrendo atendimentos fora do horário de expediente, apenas atividades de manutenção planejadas.

Esclarecimento 22: Está correto no nosso entendimento que a contratante irá fornecerá scripts e detalhamentos de acordo com o catálogo de serviços e dos processos realizados para garantir assertividade nos processos? Caso contrário gentileza esclarecer.

Resposta 22: Sim. Está correto o entendimento.

Esclarecimento 23: Qual a taxa de solução dos chamados abertos no primeiro nível por canal de entrada?

Resposta 23: Atualmente a ferramenta não permite a distinção por forma de entrada.

Esclarecimento 24: Qual a taxa de transferência para o segundo nível?

Resposta 24: Atualmente a ferramenta não está registrando a taxa de transferência para o segundo nível.

Esclarecimento 25: Qual a taxa de solução dos chamados abertos no segundo nível por canal de entrada?

Resposta: Atualmente a ferramenta não permite a distinção por forma de entrada. Qual a taxa de transferência para o terceiro nível?

Resposta 25: Atualmente a ferramenta não está registrando a taxa de transferência para o terceiro nível.

Esclarecimento 26: Qual a taxa de solução dos chamados abertos no terceiro nível por canal de entrada?

Resposta 26: Atualmente a ferramenta não permite a distinção por forma de entrada.

Esclarecimento 27: Qual a quantidade de licenças de acesso do SW de ITSM para agentes de solução nomeados a contratada deverá fornecer para todo o contrato considerando os profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE?

Resposta 27: O Termo de Referência não restringe o licenciamento por quantitativo, pois diversas áreas da Enap tem interesse em utilizar a ferramenta para atendimento dos seus processos internos. As equipes atuais estimadas são: Equipe de Sistemas: 21. Equipe de Qualidade: 10. Equipe de Infra: 20. Servidores CGTI: 16. Atendimento atual de áreas de negócio: 20.

Esclarecimento 28: Qual a quantidade de equipamentos por tipo Servidor, Storages, Switches, Desktops, Notebooks, Máquinas Virtuais que a contratada deverá disponibilizar licenças para os SW de gerenciamento de ativos, provisionamento, configuração, liberação, cmdb, etc? Por tipo de item.

Resposta 28: A estimativa desse quantitativo está listada no anexo VII do Termo de Referência: DIMENSIONAMENTO DO AMBIENTE DA ENAP E VOLUMETRIA ESTIMADA.

Esclarecimento 29: O SW de ITSM e Gestão de ativos poderá ser SaaS em nuvem pública no território nacional?

Resposta 29: Sim.

Esclarecimento 30: Todos os SW listados no item 10.09 página 15 até 10.29 página 28 deverão ser do mesmo fabricante?

Resposta 30: Não.