

**De:** Paulo Figueiredo <pfigueiredo@cscbrasil.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 16 de novembro de 2015 15:19  
**Para:** Cpl  
**Assunto:** Edital de Pregão Eletrônico SRP 33/2015 - Pedido de Esclarecimentos

Sr. Pregoeiro, boa tarde!

Vimos solicitar esclarecimentos referente ao Edital de Pregão Eletrônico SRP 33/2015 de acordo com o previsto no Item 25 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO, Subitem 25.4.

No Edital em seu Subitem 8.3.3.8 Lê-se: *"Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VIII da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008 do MPOG (alterada pela IN 06/2013), bem como do Anexo XV do Termo de Referência, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea "c", observados os seguintes requisitos:"*

**Pergunta - A referida declaração prevê que um doze avos da soma dos valores dos contratos firmados não podem ser superiores ao patrimônio líquido do licitante. Entendemos que por ser utilizada a fração de um doze avos devemos considerar apenas o valores anuais dos contratos vigentes que sejam superiores a doze meses. Está correto nosso entendimento?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.5.2. Lê-se: *"Para o serviço de apoio ao gerenciamento de configuração e ativos de serviço, verificar o status da descoberta e cadastramento dos serviços de TI e outros Itens de Configuração – ICs, seus relacionamentos e assumir juntamente com o Dono do Processo e equipe de implantação da ferramenta de GSTI, as atividades necessárias para o levantamento e conclusão da implantação do processo na solução de GSTI."*

**Pergunta : O MEC poderia nos dar um resumo das atividades faltantes para a implantação do processo na solução GSTI?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.7. Lê-se: *"Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas na solução de gerenciamento de serviços de TI do MEC e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades;"*

**Pergunta : Serão fornecidas pelo MEC as licenças de acesso para a solução GSTI?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.11. Lê-se: *"Todos os processos possuem ou deverão possuir indicadores de desempenho e controle do processo, tais indicadores deverão estar na ferramenta de GSTI do MEC ou em relatórios, documentos ou dashboards para que sejam constantemente acompanhados e gerenciados;"*

**Pergunta : O MEC já possui um conjunto de indicadores desejados ou caberá a CONTRATA propor os indicadores?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.12. Lê-se: *"Toda da documentação de processo deve ser mantida, atualizada e estar disponível nos locais para quem tiver direito de*

acesso. Com o amadurecimento natural de cada processo, a CONTRATADA e CONTRATANTE deverão constantemente revisar e redefinir, como e onde essa documentação deve estar presente e de que forma deverá ser apresentada;"

**Pergunta : O MEC fornecerá a ferramenta para a documentação do processo? Em caso afirmativo qual será a ferramenta?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.4.15. Lê-se: "*Promover campanhas de divulgação do processo, através de portais, folders, palestras e capacitação dos envolvidos no processo.*"

**Pergunta : Em caso de custos como a criação de folders, aluguel de salas e/ou campanhas de divulgação que englobem outros tipos de custo, o MEC irá arcar com esses custos? Esta pergunta vale para todos os processos onde este requisito é mencionado.**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8. Lê-se: "*O processo de gerenciamento de fornecedor atualmente é executado parcialmente na DTI, porém, muito focado na gestão e fiscalização dos contratos de apoio. A absorção do processo exigirá a centralização e criação de vários controles e atividades relacionadas com fornecedores e contratos que fazem parte da entrega dos serviços de TI, conforme descrito nas atividades gerais para manutenção do processo, a seguir.*"

**Pergunta : Qual a quantidade estimada de fornecedores e contratos vigentes?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8.14. Lê-se: "*Garantir que todos os acessos de colaboradores dos fornecedores sejam revogados ao término de seus contratos;*"

**Pergunta : Existe no MEC alguma ferramenta implantada para concessão de acesso?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.10.5. Lê-se: "*Garantir que todos os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues dentro das metas de nível de serviço acordadas, através de constante monitoração, relato e revisão das metas e realizações dos serviços de TI, fomentando as ações para corrigir ou melhorar o nível de serviço entregue;*"

**Pergunta : Entendemos que não podemos garantir que os serviços sejam entregues dentro das metas definidas, visto que a CONTRATADA não é responsável por todos os serviços fornecidos pelo MEC. Nosso entendimento é que a CONTRATADA deverá junto com o MEC implantar processos de medição nesses serviços e alertar ao MEC possíveis serviços cujo os acordos possam ser quebrados e propor melhorias para em conjunto com o MEC manter os acordos. Nosso entendimento está correto?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.11. Lê-se: "*Atualmente o processo de gerenciamento de capacidade é realizado de forma distribuída e através de outros processos, procedimentos e atividades dentro da TI. Para a absorção do processo, a CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na definição das políticas, papéis e responsabilidade, atividades, macro fluxos e fluxos do processo, apoiar o MEC institucionalização do processo e na configuração da ferramenta de gerenciamento de capacidade.*"

**Pergunta : O MEC possui alguma ferramenta de gerenciamento de Capacidade implantada ou em fase de implantação /aquisição? Se sim, qual o nome da ferramenta?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.12. Lê-se: "*Prover interface e fornecer informações aos fornecedores, parceiros e outros envolvidos na entrega de serviços de TI com informações precisas e atualizadas dos ICs;*"

**Pergunta :** Entendemos que a interface de informações será o BDGC e a mesma será disponibilizada pelo MEC. Caberá a contratada garantir a confiabilidade do BDGC e fornecer relatórios ou acesso ao BDGC. Nosso entendimento está correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.16. Lê-se: *"Realizar auditorias físicas nos ICs e seus relacionamentos com acompanhamento de seus respectivos donos;"*

**Pergunta :** Existe alguma periodicidade de auditorias físicas definidas?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.23. Lê-se: *"Garantir a cópia de segurança e salva guarda dos registros dos ICs e do BDGC;"*

**Pergunta :** Entendemos que garantir a cópia de segurança é uma responsabilidade da equipe de banco de dados. Entendemos que caberá a contratada orientar a equipe de banco sobre como o backup do sistema deve ser executado. Nosso entendimento está correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.11. Lê-se: *"Gerenciar, testar e aprovar as liberações e implantações de novas versões de serviços de TI, em qualquer ambiente que for delegado ao processo como responsável pelo controle de versão;"*

**Pergunta :** Para que possamos dimensionar corretamente a equipe, precisamos de informações quantitativas sobre a quantidade de liberações por mês. Além disso entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.15. Lê-se: *"Executar testes nos ambientes anteriores a liberação desejada, oriunda de uma ordem de serviço liberada pela fábrica de software, visando à entrega de produtos aderentes aos padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE;"*

**Pergunta :** Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.21. Lê-se: *"Analisar erros de execução de testes e evidenciá-los na ferramenta de gestão de incidentes de software (Mantis);"*

**Pergunta :** Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

Sendo só para o momento.

Aguardamos seu retorno.

Atenciosamente,

**Paulo Figueiredo**

Gerente de Contas

CSC BRASIL

[pfigueiredo@cscbrasil.com.br](mailto:pfigueiredo@cscbrasil.com.br)

+55 61 3327-9866

+55 61 9139-2626

Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

**Cpl**

---

**De:** Cpl  
**Enviado em:** segunda-feira, 16 de novembro de 2015 15:44  
**Para:** Flavio Campos Batista  
**Cc:** Marília Mendonça da Silva Alarcão; 'Atilio Emanuel de Sales Souza'; Alex Sandro Molinari; Abilio Augusto Maia Pinto  
**Assunto:** Pedido de Esclarecimentos - PE 33/2015

Senhor Coordenador,

Encaminhamos, em anexo, cópia de **Pedido de Esclarecimento** ao Edital, formulado por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico nº 33/2015, cujo objeto é: Registro de Preço para Seleção de empresa, por meio do Sistema de Registro de Preços, para prestação de **Serviços de Apoio ao Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação – GSTI**, para atender as necessidades do Ministério da Educação – MEC.

Tendo em vista que o Termo de Referência (Anexo I do Edital) foi elaborado por essa Coordenação, solicitamos manifestação sobre o assunto, devendo a resposta ser encaminhada até o dia **12/11** (quinta-feira), às 17hs, tendo em vista que a abertura das propostas está marcada para o **dia 19/11/2015** (quinta-feira).

Solicitamos, ainda, que a resposta nos seja encaminhada também por meio eletrônico ([cpl@mec.gov.br](mailto:cpl@mec.gov.br)), visando facilitar a elaboração do documento de resposta a solicitantes e demais interessados.

Atts

Ricardo dos Santos Barbosa  
Pregoeiro

**De:** Paulo Figueiredo [mailto:[pfigueiredo@cscbrasil.com.br](mailto:pfigueiredo@cscbrasil.com.br)]  
**Enviada em:** segunda-feira, 16 de novembro de 2015 15:19  
**Para:** Cpl  
**Assunto:** Edital de Pregão Eletrônico SRP 33/2015 - Pedido de Esclarecimentos

Sr. Pregoeiro, boa tarde!

Vimos solicitar esclarecimentos referente ao Edital de Pregão Eletrônico SRP 33/2015 de acordo com o previsto no Item 25 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO, Subitem 25.4.

No Edital em seu Subitem 8.3.3.8 Lê-se: "*Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VIII da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008 do MPOG (alterada pela IN 06/2013), bem como do Anexo XV do Termo de Referência, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea "c", observados os seguintes requisitos:*"

**Pergunta - A referida declaração prevê que um doze avos da soma dos valores dos contratos firmados não podem ser superiores ao patrimônio líquido do licitante. Entendemos que por ser utilizada a fração de um doze avos devemos considerar apenas o**

**valores anuais dos contratos vigentes que sejam superiores a doze meses. Está correto nosso entendimento?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.5.2. Lê-se: *"Para o serviço de apoio ao gerenciamento de configuração e ativos de serviço, verificar o status da descoberta e cadastramento dos serviços de TI e outros Itens de Configuração – ICs, seus relacionamentos e assumir juntamente com o Dono do Processo e equipe de implantação da ferramenta de GSTI, as atividades necessárias para o levantamento e conclusão da implantação do processo na solução de GSTI."*

**Pergunta : O MEC poderia nos dar um resumo das atividades faltantes para a implantação do processo na solução GSTI?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.7. Lê-se: *"Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas na solução de gerenciamento de serviços de TI do MEC e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades;"*

**Pergunta : Serão fornecidas pelo MEC as licenças de acesso para a solução GSTI?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.11. Lê-se: *"Todos os processos possuem ou deverão possuir indicadores de desempenho e controle do processo, tais indicadores deverão estar na ferramenta de GSTI do MEC ou em relatórios, documentos ou dashboards para que sejam constantemente acompanhados e gerenciados;"*

**Pergunta : O MEC já possui um conjunto de indicadores desejados ou caberá a CONTRATADA propor os indicadores?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.12. Lê-se: *"Toda a documentação de processo deve ser mantida, atualizada e estar disponível nos locais para quem tiver direito de acesso. Com o amadurecimento natural de cada processo, a CONTRATADA e CONTRATANTE deverão constantemente revisar e redefinir, como e onde essa documentação deve estar presente e de que forma deverá ser apresentada;"*

**Pergunta : O MEC fornecerá a ferramenta para a documentação do processo? Em caso afirmativo qual será a ferramenta?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.4.15. Lê-se: *"Promover campanhas de divulgação do processo, através de portais, folders, palestras e capacitação dos envolvidos no processo."*

**Pergunta : Em caso de custos como a criação de folders, aluguel de salas e/ou campanhas de divulgação que englobem outros tipos de custo, o MEC irá arcar com esses custos? Esta pergunta vale para todos os processos onde este requisito é mencionado.**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8. Lê-se: *"O processo de gerenciamento de fornecedor atualmente é executado parcialmente na DTI, porém, muito focado na gestão e fiscalização dos contratos de apoio. A absorção do processo exigirá a centralização e criação de vários controles e atividades relacionadas com fornecedores e contratos que fazem parte da entrega dos serviços de TI, conforme descrito nas atividades gerais para manutenção do processo, a seguir."*

**Pergunta : Qual a quantidade estimada de fornecedores e contratos vigentes?**

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8.14. Lê-se: "Garantir que todos os acessos de colaboradores dos fornecedores sejam revogados ao término de seus contratos;"

**Pergunta :** Existe no MEC alguma ferramenta implantada para concessão de acesso?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.10.5. Lê-se: "Garantir que todos os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues dentro das metas de nível de serviço acordadas, através de constante monitoração, relato e revisão das metas e realizações dos serviços de TI, fomentando as ações para corrigir ou melhorar o nível de serviço entregue;"

**Pergunta :** Entendemos que não podemos garantir que os serviços sejam entregues dentro das metas definidas, visto que a CONTRATADA não é responsável por todos os serviços fornecidos pelo MEC. Nosso entendimento é que a CONTRATADA deverá junto com o MEC implantar processos de medição nesses serviços e alertar ao MEC possíveis serviços cujo os acordos possam ser quebrados e propor melhorias para em conjunto com o MEC manter os acordos. Nosso entendimento está correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.11. Lê-se: "Atualmente o processo de gerenciamento de capacidade é realizado de forma distribuída e através de outros processos, procedimentos e atividades dentro da TI. Para a absorção do processo, a CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na definição das políticas, papéis e responsabilidade, atividades, macro fluxos e fluxos do processo, apoiar o MEC institucionalização do processo e na configuração da ferramenta de gerenciamento de capacidade."

**Pergunta :** O MEC possui alguma ferramenta de gerenciamento de Capacidade implantada ou em fase de implantação /aquisição? Se sim, qual o nome da ferramenta?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.12. Lê-se: "Prover interface e fornecer informações aos fornecedores, parceiros e outros envolvidos na entrega de serviços de TI com informações precisas e atualizadas dos ICs;"

**Pergunta :** Entendemos que a interface de informações será o BDGC e a mesma será disponibilizada pelo MEC. Caberá a contratada garantir a confiabilidade do BDGC e fornecer relatórios ou acesso ao BDGC. Nosso entendimento está correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.16. Lê-se: "Realizar auditorias físicas nos ICs e seus relacionamentos com acompanhamento de seus respectivos donos;"

**Pergunta :** Existe alguma periodicidade de auditorias físicas definidas?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.23. Lê-se: "Garantir a cópia de segurança e salva guarda dos registros dos ICs e do BDGC;"

**Pergunta :** Entendemos que garantir a cópia de segurança é uma responsabilidade da equipe de banco de dados. Entendemos que caberá a contratada orientar a equipe de banco sobre como o backup do sistema deve ser executado. Nosso entendimento está correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.11. Lê-se: "Gerenciar, testar e aprovar as liberações e implantações de novas versões de serviços de TI, em qualquer ambiente que for delegado ao processo como responsável pelo controle de versão;"

**Pergunta :** Para que possamos dimensionar corretamente a equipe, precisamos de informações quantitativas sobre a quantidade de liberações por mês. Além disso entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade

da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.15. Lê-se: "*Executar testes nos ambientes anteriores a liberação desejada, oriunda de uma ordem de serviço liberada pela fábrica de software, visando à entrega de produtos aderentes aos padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE;*"

**Pergunta :** Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.21. Lê-se: "*Analisar erros de execução de testes e evidenciá-los na ferramenta de gestão de incidentes de software (Mantis);*"

**Pergunta :** Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

Sendo só para o momento.

Aguardamos seu retorno.

Atenciosamente,

**Paulo Figueiredo**

Gerente de Contas

**CSC BRASIL**

[pfigueiredo@cscbrasil.com.br](mailto:pfigueiredo@cscbrasil.com.br)

+55 61 3327-9866

+55 61 9139-2626

Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

Brasília, 17 de novembro de 2015.

A Divisão de Licitações - DILIC  
Sr, **Ricardo dos Santos Barbosa**  
Pregoeiro

**Assunto:** Esclarecimento - Pregão Eletrônico nº 33/2015 – Contratação de empresa, por meio do Sistema de Registro de Preços, para prestação de Serviços de Apoio ao Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação – GSTI, para atender as necessidades do Ministério da Educação – MEC.

**Processo:** 23000.008921/2012-19

#### I. ESCLARECIMENTOS

Em atenção ao pedido de esclarecimento abaixo, encaminhado por Vossa Senhoria via e-mail, em razão do Pregão Eletrônico nº 33/2015, em andamento, manifestamos:

1- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.5.2. Lê-se: *"Para o serviço de apoio ao gerenciamento de configuração e ativos de serviço, verificar o status da descoberta e cadastramento dos serviços de TI e outros Itens de Configuração – ICs, seus relacionamentos e assumir juntamente com o Dono do Processo e equipe de implantação da ferramenta de GSTI, as atividades necessárias para o levantamento e conclusão da implantação do processo na solução de GSTI."* **Pergunta : O MEC poderia nos dar um resumo das atividades faltantes para a implantação do processo na solução GSTI?**

**Resposta:** O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço encontra-se implementado na ferramenta, porém, as atividades descritas no item são contínuas e devem ser executadas pela equipe de apoio ao processo, durante todo o contrato.

2- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.7. Lê-se: *"Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas na solução de gerenciamento de serviços de TI do MEC e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades;"* **Pergunta : Serão fornecidas pelo MEC as licenças de acesso para a solução GSTI?**

**Resposta:** Sim, as licenças são de propriedade do MEC e serão usadas para a administração e uso das Soluções.

3- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.11. Lê-se: *"Todos os processos possuem ou deverão possuir indicadores de desempenho e controle do processo, tais indicadores deverão estar na ferramenta de GSTI do MEC ou em relatórios, documentos ou dashboards para que sejam constantemente acompanhados e gerenciados;"*

**Pergunta : O MEC já possui um conjunto de indicadores desejados ou caberá a CONTRATADA propor os indicadores?**

**Resposta:** Os indicadores serão definidos em conjunto entre CONTRATADA e CONTRATANTE, tendo como base as necessidades do MEC e melhores práticas de mercado para o processo.

4- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.12. Lê-se: *"Toda a documentação de processo deve ser mantida, atualizada e estar disponível nos locais para quem tiver direito de acesso. Com o amadurecimento natural de cada processo, a CONTRATADA e CONTRATANTE deverão constantemente revisar e redefinir, como e onde essa documentação deve estar presente e de que forma deverá ser apresentada;"*

**Pergunta :** O MEC fornecerá a ferramenta para a documentação do processo? Em caso afirmativo qual será a ferramenta?

**Resposta:** Sim, a documentação deverá estar no Portal de Serviços da DTI, Portal Institucional da DTI, Intranet do MEC e no módulo de Gerenciamento de Conhecimento do BMC Remedy IT Service Management Suite.

5- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.4.15. Lê-se: "Promover campanhas de divulgação do processo, através de portais, folders, palestras e capacitação dos envolvidos no processo." **Pergunta :** Em caso de custos como a criação de folders, aluguel de salas e/ou campanhas de divulgação que englobem outros tipos de custo, o MEC irá arcar com esses custos? Esta pergunta vale para todos os processos onde este requisito é mencionado.

**Resposta:** Sim. As campanhas de divulgação dos processos são internas e poderão ser realizadas em auditórios e salas do próprio Ministério, utilizando recursos da CONTRATANTE.

6- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8. Lê-se: "O processo de gerenciamento de fornecedor atualmente é executado parcialmente na DTI, porém, muito focado na gestão e fiscalização dos contratos de apoio. A absorção do processo exigirá a centralização e criação de vários controles e atividades relacionadas com fornecedores e contratos que fazem parte da entrega dos serviços de TI, conforme descrito nas atividades gerais para manutenção do processo, a seguir." **Pergunta :** Qual a quantidade estimada de fornecedores e contratos vigentes?

**Resposta:** Esta informação consta no Encarte K do Termo de Referência.

7- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8.14. Lê-se: "Garantir que todos os acessos de colaboradores dos fornecedores sejam revogados ao término de seus contratos;" **Pergunta :** Existe no MEC alguma ferramenta implantada para concessão de acesso?

**Resposta:** Não. Deverão ser utilizados insumos gerados pelo processo de Gerenciamento de Fornecedor e utilizados procedimentos internos do MEC para o controle.

8- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.10.5. Lê-se: "Garantir que todos os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues dentro das metas de nível de serviço acordadas, através de constante monitoração, relato e revisão das metas e realizações dos serviços de TI, fomentando as ações para corrigir ou melhorar o nível de serviço entregue;"

**Pergunta :** Entendemos que não podemos garantir que os serviços sejam entregues dentro das metas definidas, visto que a CONTRATADA não é responsável por todos os serviços fornecidos pelo MEC. Nosso entendimento é que a CONTRATADA deverá junto com o MEC implantar processos de medição nesses serviços e alertar ao MEC possíveis serviços cujo os acordos possam ser quebrados e propor melhorias para em conjunto com o MEC manter os acordos. Nosso entendimento está correto?

**Resposta:** Sim, está correto.

9- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.11. Lê-se: "Atualmente o processo de gerenciamento de capacidade é realizado de forma distribuída e através de outros processos, procedimentos e atividades dentro da TI. Para a absorção do processo, a CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na definição das políticas, papéis e responsabilidade, atividades, macro fluxos e fluxos do processo, apoiar o MEC institucionalização do processo e na configuração da ferramenta de gerenciamento de capacidade."

**Pergunta :** O MEC possui alguma ferramenta de gerenciamento de Capacidade implantada ou em fase de implantação /aquisição? Se sim, qual o nome da ferramenta?

Resposta: O MEC ainda não possui ferramenta de gerenciamento de capacidade, porém, quando for adquirida, as atividades do processo deverão ser operadas na referida solução.

10- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.12. Lê-se: *"Prover interface e fornecer informações aos fornecedores, parceiros e outros envolvidos na entrega de serviços de TI com informações precisas e atualizadas dos ICs;"*

**Pergunta** : Entendemos que a interface de informações será o BDGC e a mesma será disponibilizada pelo MEC. Caberá a contratada garantir a confiabilidade do BDGC e fornecer relatórios ou acesso ao BDGC. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, está correto.

11-No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.16. Lê-se: *"Realizar auditorias físicas nos ICs e seus relacionamentos com acompanhamento de seus respectivos donos;"*

**Pergunta** : Existe alguma periodicidade de auditorias físicas definidas?

Resposta: Não, serão definidas em conjunto entre a CONTRATANTE e CONTRATADA durante a catalogação dos serviços.

12- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.23. Lê-se: *"Garantir a cópia de segurança e salva guarda dos registros dos ICs e do BDGC;"*

**Pergunta** : Entendemos que garantir a cópia de segurança é uma responsabilidade da equipe de banco de dados. Entendemos que caberá a contratada orientar a equipe de banco sobre como o backup do sistema deve ser executado. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, porém, a CONTRATADA deve verificar constantemente se as políticas de backup das soluções de gerenciamento estão sendo corretamente executadas.

13- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.11. Lê-se: *"Gerenciar, testar e aprovar as liberações e implantações de novas versões de serviços de TI, em qualquer ambiente que for delegado ao processo como responsável pelo controle de versão;"*

**Pergunta** : Para que possamos dimensionar corretamente a equipe, precisamos de informações quantitativas sobre a quantidade de liberações por mês. Além disso entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Não, a CONTRATADA deve apoiar o MEC em testes de softwares e o volume estimado de liberações e implantações encontra-se no Encarte K do Termo de Referência.

14- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.15. Lê-se: *"Executar testes nos ambientes anteriores a liberação desejada, oriunda de uma ordem de serviço liberada pela fábrica de software, visando à entrega de produtos aderentes aos padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE;"*

**Pergunta** : Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

Resposta: Não, a CONTRATADA deve apoiar o MEC em testes de softwares e o volume estimado de liberações e implantações encontra-se no Encarte K do Termo de Referência.

15- No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.21. Lê-se: *"Analisar erros de execução de testes e evidenciá-los na ferramenta de gestão de incidentes de software (Mantis);"*

**Pergunta** : Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?

Resposta: Não, a CONTRATADA deve apoiar o MEC em testes de softwares e o volume estimado de liberações e implantações encontra-se no Encarte K do Termo de Referência.

Atenciosamente,

**Flavio Campos Batista**  
**Coordenador de Recursos de Tecnologia da Informação**



MEC – Ministério da Educação  
Subsecretaria de Assuntos Administrativos  
Uasg 150002

## ESCLARECIMENTO III – PREGÃO 33/2015

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 33/2015**  
**Processo nº 23000.008921/2015-19**

### **PERGUNTA 1:**

“No Edital em seu Subitem 8.3.3.8 Lê-se: *“Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VIII da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008 do MPOG (alterada pela IN 06/2013), bem como do Anexo XV do Termo de Referência, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c”, observados os seguintes requisitos:”*

**Pergunta - A referida declaração prevê que um doze avos da soma dos valores dos contratos firmados não podem ser superiores ao patrimônio líquido do licitante. Entendemos que por ser utilizada a fração de um doze avos devemos considerar apenas o valores anuais dos contratos vigentes que sejam superiores a doze meses. Está correto nosso entendimento?”**

### **RESPOSTA:**

Não, o seu entendimento não está correto. A referida declaração deverá conter todos os contratos VIGENTES, independentemente, de serem inferiores a doze meses.

### **PERGUNTA 2:**

“No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.5.2. Lê-se: *“Para o serviço de apoio ao gerenciamento de configuração e ativos de serviço, verificar o status da descoberta e cadastramento dos serviços de TI e outros Itens de Configuração – ICs, seus relacionamentos e assumir juntamente com o Dono do Processo e equipe de implantação da ferramenta de GSTI, as atividades necessárias para o levantamento e conclusão da implantação do processo na solução de GSTI.”* **Pergunta : O MEC poderia nos dar um resumo das atividades faltantes para a implantação do processo na solução GSTI?”**

### **RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: “O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço encontra-se implementado na ferramenta, porém, as atividades descritas no item são contínuas e devem ser executadas pela equipe de apoio ao processo, durante todo o contrato.”

### **PERGUNTA 3:**

“No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.7. Lê-se: “Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas na solução de gerenciamento de serviços de TI do MEC e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades;” **Pergunta : Serão fornecidas pelo MEC as licenças de acesso para a solução GSTI?”**



**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Sim, as licenças são de propriedade do MEC e serão usadas para a administração e uso das Soluções."

**PERGUNTA 4:**

"Termo de Referência em seu Subitem 8.6.11. Lê-se: *"Todos os processos possuem ou deverão possuir indicadores de desempenho e controle do processo, tais indicadores deverão estar na ferramenta de GSTI do MEC ou em relatórios, documentos ou dashboards para que sejam constantemente acompanhados e gerenciados;"* Pergunta : **O MEC já possui um conjunto de indicadores desejados ou caberá a CONTRATADA propor os indicadores?"**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Os indicadores serão definidos em conjunto entre CONTRATADA e CONTRATANTE, tendo como base as necessidades do MEC e melhores práticas de mercado para o processo."

**PERGUNTA 5:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.6.12. Lê-se: "Toda a documentação de processo deve ser mantida, atualizada e estar disponível nos locais para quem tiver direito de acesso. Com o amadurecimento natural de cada processo, a CONTRATADA e CONTRATANTE deverão constantemente revisar e redefinir, como e onde essa documentação deve estar presente e de que forma deverá ser apresentada;" Pergunta : **O MEC fornecerá a ferramenta para a documentação do processo? Em caso afirmativo qual será a ferramenta?"**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Sim, a documentação deverá estar no Portal de Serviços da DTI, Portal Institucional da DTI, Intranet do MEC e no módulo de Gerenciamento de Conhecimento do BMC Remedy IT Service Management Suite."

**PERGUNTA 6:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.4.15. Lê-se: "Promover campanhas de divulgação do processo, através de portais, folders, palestras e capacitação dos envolvidos no processo." Pergunta : **Em caso de custos como a criação de folders, aluguel de salas e/ou campanhas de divulgação que englobem outros tipos de custo, o MEC irá arcar com esses custos? Esta pergunta vale para todos os processos onde este requisito é mencionado."**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Sim. As campanhas de divulgação dos processos são internas e poderão ser realizadas em auditórios e salas do próprio Ministério, utilizando recursos da CONTRATANTE."



#### **PERGUNTA 7:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8. Lê-se: "O processo de gerenciamento de fornecedor atualmente é executado parcialmente na DTI, porém, muito focado na gestão e fiscalização dos contratos de apoio. A absorção do processo exigirá a centralização e criação de vários controles e atividades relacionadas com fornecedores e contratos que fazem parte da entrega dos serviços de TI, conforme descrito nas atividades gerais para manutenção do processo, a seguir." **Pergunta : Qual a quantidade estimada de fornecedores e contratos vigentes?"**

#### **RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Esta informação consta no Encarte K do Termo de Referência."

#### **PERGUNTA 8:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.8.14. Lê-se: "Garantir que todos os acessos de colaboradores dos fornecedores sejam revogados ao término de seus contratos;" **Pergunta : Existe no MEC alguma ferramenta implantada para concessão de acesso?"**

#### **RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Não. Deverão ser utilizados insumos gerados pelo processo de Gerenciamento de Fornecedor e utilizados procedimentos internos do MEC para o controle."

#### **PERGUNTA 9:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.10.5. Lê-se: "Garantir que todos os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues dentro das metas de nível de serviço acordadas, através de constante monitoração, relato e revisão das metas e realizações dos serviços de TI, fomentando as ações para corrigir ou melhorar o nível de serviço entregue;" **Pergunta : Entendemos que não podemos garantir que os serviços sejam entregues dentro das metas definidas, visto que a CONTRATADA não é responsável por todos os serviços fornecidos pelo MEC. Nosso entendimento é que a CONTRATADA deverá junto com o MEC implantar processos de medição nesses serviços e alertar ao MEC possíveis serviços cujo os acordos possam ser quebrados e propor melhorias para em conjunto com o MEC manter os acordos. Nosso entendimento está correto?"**

#### **RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Sim, está correto."

#### **PERGUNTA 10:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.11. Lê-se: "Atualmente o processo de gerenciamento de capacidade é realizado de forma distribuída e através de outros processos, procedimentos e atividades dentro da TI. Para a absorção do processo, a CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na definição das políticas, papéis e responsabilidade, atividades, macro fluxos e fluxos do processo, apoiar o MEC institucionalização do processo e na configuração da ferramenta de gerenciamento de



capacidade." **Pergunta : O MEC possui alguma ferramenta de gerenciamento de Capacidade implantada ou em fase de implantação /aquisição? Se sim, qual o nome da ferramenta?"**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "O MEC ainda não possui ferramenta de gerenciamento de capacidade, porém, quando for adquirida, as atividades do processo deverão ser operadas na referida solução."

**PERGUNTA 11:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.12. Lê-se: *"Prover interface e fornecer informações aos fornecedores, parceiros e outros envolvidos na entrega de serviços de TI com informações precisas e atualizadas dos ICs;"* **Pergunta : Entendemos que a interface de informações será o BDGC e a mesma será disponibilizada pelo MEC. Caberá a contratada garantir a confiabilidade do BDGC e fornecer relatórios ou acesso ao BDGC. Nosso entendimento está correto?"**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Sim, está correto."

**PERGUNTA 12:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.16. Lê-se: *"Realizar auditorias físicas nos ICs e seus relacionamentos com acompanhamento de seus respectivos donos;"* **Pergunta : Existe alguma periodicidade de auditorias físicas definidas?"**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Não, serão definidas em conjunto entre a CONTRATANTE e CONTRATADA durante a catalogação dos serviços."

**PERGUNTA 13:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.12.23. Lê-se: *"Garantir a cópia de segurança e salva guarda dos registros dos ICs e do BDGC;"* **Pergunta : Entendemos que garantir a cópia de segurança é uma responsabilidade da equipe de banco de dados. Entendemos que caberá a contratada orientar a equipe de banco sobre como o backup do sistema deve ser executado. Nosso entendimento está correto?"**

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Sim, porém, a CONTRATADA deve verificar constantemente se as políticas de backup das soluções de gerenciamento estão sendo corretamente executadas."

**PERGUNTA 14:**

"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.11. Lê-se: *"Gerenciar, testar e aprovar as liberações e implantações de novas versões de serviços de TI, em*



*qualquer ambiente que for delegado ao processo como responsável pelo controle de versão;" Pergunta : Para que possamos dimensionar corretamente a equipe, precisamos de informações quantitativas sobre a quantidade de liberações por mês. Além disso entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento está correto?"*

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Não, a CONTRATADA deve apoiar o MEC em testes de softwares e o volume estimado de liberações e implantações encontra-se no Encarte K do Termo de Referência."

**PERGUNTA 15:**

*"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.15. Lê-se: "Executar testes nos ambientes anteriores a liberação desejada, oriunda de uma ordem de serviço liberada pela fábrica de software, visando à entrega de produtos aderentes aos padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE;" Pergunta : Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?"*

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Não, a CONTRATADA deve apoiar o MEC em testes de softwares e o volume estimado de liberações e implantações encontra-se no Encarte K do Termo de Referência."

**PERGUNTA 16:**

*"No Anexo I - Termo de Referência em seu Subitem 8.7.14.21. Lê-se: "Analisar erros de execução de testes e evidenciá-los na ferramenta de gestão de incidentes de software (Mantis);" Pergunta : Entendemos que o teste dos sistemas envolvidos na liberação não é de responsabilidade da contratada, e sim das equipes desenvolvedoras ou fábricas de software que o MEC possui. Nosso entendimento esta correto?"*

**RESPOSTA:**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 33/2015, transcrevemos resposta da área técnica: "Não, a CONTRATADA deve apoiar o MEC em testes de softwares e o volume estimado de liberações e implantações encontra-se no Encarte K do Termo de Referência."

**RICARDO DOS SANTOS BARBOSA**  
Pregoeiro