



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO, ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA - DIPLAN
Coordenação-Geral de Administração e Tecnologia da Informação

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 06/2017

PROCESSO Nº 02070.016713/2016-62
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 006 / 2017

OBJETO: O objeto da presente licitação é a implantação do Sistema de Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento ao usuário e sustentação de ambiente de infraestrutura, utilizando boas práticas do mercado, que possua capacitação técnica mínima para atender em plenitude às necessidades das atividades da Coordenação de Tecnologia da Informação (COTEC) na sede do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) situado no Distrito Federal e suas Unidades de Conservação (UC's) espalhadas nos 26 (vinte e seis) estados e Distrito Federal, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos

Assunto: Pedido de Esclarecimento aos termos do Pregão em epígrafe
Pretendendo participar do presente certame, no uso do direito previsto na legislação vigente e observando os prazos estabelecidos pelo Edital Pregão Eletrônico n.º 06/2017, vem através deste de forma tempestivamente, por intermédio de seu representante legal, solicitar esclarecimento de dúvidas sugeridas na interpretação do Termo Editalício.

Desta forma temos os seguintes pedidos de esclarecimentos:

Esclarecimento 1

Devido à complexidade e a especificidade do ambiente do ICMBio apresentado vistoria, entendemos que o nível de profissionais especialistas a ser disponibilizado para atender o ambiente do ICMBio é diversificado. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Esclarecimento 2

Hoje o SLA dos serviços de infraestrutura é de de 99,7%. Está correto o nosso entendimento? No contrato atual hoje são necessários quantos analistas e especialistas para atender este SLA de 99,7%?

Resposta: Sim, está correto o seu entendimento sobre os 99.70%. Com relação ao quantitativo de profissionais, é de responsabilidade da CONTRATADA identificar a necessidade para atender os níveis de serviço.

Esclarecimento 3

Na ordem de serviço de atendimento remoto ao usuário apresentada no Anexo IV – A do Termo de referência declara que o SLA de 95% para garantir o índice de notas boas na pesquisa de satisfação. Entendemos que o nível de conhecimento e perfil dos operadores para atendimento aos usuários do ICMBio não poderá ser nível básico de categoria de sindicato, devido exigência de qualificação de equipe técnica – Anexo VI-A. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Os profissionais deverão ter a qualificação técnica necessária para atender os níveis de serviço e os requisitos exigidos, sendo de responsabilidade da CONTRATADA identificar a necessidade.

Esclarecimento 4

No item 4.2.3. do Termo de Referência a CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente configurado e que atenda em uma escala 24x7. Entendemos que este serviço é de extrema importância para controle e fiscalização do ambiente e dos serviços críticos dos Órgãos, entendemos que este ambiente deve possuir os controles que garanta a segurança da

informação, bem como os processos para garantir a qualidade dos serviços entregues utilizando boas práticas e certificação nas normas regulamentadas de segurança da informação, qualidade e serviços (Ex: ISO 27001, ISO 9001, ISO 20000). Está correto o nosso entendimento?

Entendemos que será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer o link de dados. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Para o primeiro questionamento, o monitoramento deverá ser executado com base em boas práticas. Em seguida, com relação a disponibilidade do link de dados, o acesso ao monitoramento é feito via internet.

Esclarecimento 5

No item 4.2.4. do Termo de Referência é definido o CITSmart como sendo a ferramenta atual onde estão cadastrados todos os serviços, base de conhecimento, utilizada também para abertura e fechamento de incidentes e requisições e fiscalização do contrato. Entendemos que mesmo com uma base de conhecimento e uma estrutura consolidada a CONTRATADA poderá fornecer outra ferramenta. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, desde que autorizada pela CONTRATADA e migrando os dados para a solução proposta.

Esclarecimento 6

No item 4.2.4. do Termo de Referência é definido o CITSmart como sendo a ferramenta atual onde estão cadastrados todos os serviços, base de conhecimento, utilizada também para abertura e fechamento de incidentes e requisições e fiscalização do contrato. Entendemos que é de responsabilidade do ICMBio a integração, implantação e a transferência de dados da nova ferramenta para o CITSmart. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Esclarecimento 7

Entendemos que a contratada poderá fornecer uma nova ferramenta, e esta deverá agir integrada com o CITsmart? Está correto o nosso entendimento? Entendemos que as mudanças de versão do CITSmart no site serão de responsabilidade da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, estão corretos os entendimentos.

Esclarecimento 8

Entendemos que o prazo que a CONTRATADA possui para entregar a sincronização, integração e migração de uma nova ferramenta com o CITSmart é o prazo de estabilização de 60 dias. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Brasília – DF, 06 de junho de 2017.

**José Luiz Roma
Pregoeiro Oficial
ICMBio**