



Pregão Seplag &lt;pregao@seplag.mt.gov.br&gt;

## Solicitação de esclarecimentos referentes ao Edital nº 008/2022/MTI – Processo nº 263948/2020

Pregão Seplag <pregao@seplag.mt.gov.br>  
Para: Comercial <comercial@isgsa.com.br>  
Cc: Leonardo Chaves de Moura <leonardomoura@seplag.mt.gov.br>

21 de julho de 2022 16:07

Boa Tarde

Após análise da equipe técnica da MTI, segue resposta dos questionamentos.

Atenciosamente

----- Forwarded message -----

De: **Gerência de Aquisições** <aquisicao@mti.mt.gov.br>

Date: qui., 21 de jul. de 2022 às 14:59

Subject: Fwd: Solicitação de esclarecimentos referentes ao Edital nº 008/2022/MTI – Processo nº 263948/2020

To: Pregão Seplag &lt;pregao@seplag.mt.gov.br&gt;, Erick Petronius Lima Ribeiro &lt;erickribeiro@seplag.mt.gov.br&gt;

Boa tarde

Sr. Pregoeiro, segue a resposta da área demandante, para conhecimentos.

**ALESSANDRA DE CASTRO**

Gerência de Aquisições - GAQS

Tels.: + 55 (65) 3613-3012, 3056 e 3066 Cel. Vivo Coop. : + 55 (65) 9 9942-8071.

End.: Palácio Paiaguás - Rua C, S/N - Centro Político Administrativo

Cep.: 78050-970 | Cuiabá - MT.

Site.: <http://www.mti.mt.gov.br>

----- Forwarded message -----

De: **Agenor da Silva Santana Junior** <agenorjunior@mti.mt.gov.br>

Date: qua., 20 de jul. de 2022 às 07:56

Subject: Re: Solicitação de esclarecimentos referentes ao Edital nº 008/2022/MTI – Processo nº 263948/2020

To: Gerência de Aquisições &lt;aquisicao@mti.mt.gov.br&gt;

Cc: Roberto Rivelino &lt;robertorivelino@mti.mt.gov.br&gt;, Cirano Campos &lt;ciranocampos@mti.mt.gov.br&gt;, Maria Carolina Teixeira Rodrigues &lt;mariarodrigues@mti.mt.gov.br&gt;, Alci Junior &lt;alcijunior@mti.mt.gov.br&gt;, Paulo Fernando Oliveira &lt;paulooliveira@mti.mt.gov.br&gt;

Bom dia,

Segue respostas aos questionamentos:

Esclarecimentos – Edital nº 008/2022/MTI – Process nº 263948/2020:

1. A descrição do objeto no preâmbulo do Edital trata, entre outros serviços, de “sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações”. Da mesma forma, o texto de descrição do objeto, no Edital item 2.1., inclui a mesma frase. E igualmente o texto aparece na descrição do objeto no Termo de Referência, no item 4. No entanto, no item 7 do TR, na descrição dos itens 01 e 02 para aquisição, não aparece a menção a serviços de sustentação de infraestrutura. Da mesma forma, no Anexo I do TR, no texto de apresentação, não se menciona serviços de sustentação de infraestrutura. Ao contrário, fala-se em “serviços especializados em tecnologia da informação (TI) na área de service desk e suporte técnico de atendimento Nível 1” e “consultoria

para mapear os respectivos processos”. Assim, entendemos que nenhum serviço de sustentação de infraestrutura (nível 3) será exigido. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento.**

2. Na tabela do item 7. do Termo de Referência aparece a descrição dos serviços do Item 02 de aquisição como “Contratação de Consultoria com transferência de conhecimento e tecnologia no mapeamento dos processos de nível 1 existentes na MTI e parametrização e utilização da ferramenta ITSM disponibilizada pela MTI.” (grifo nosso) Sabemos, pelo item CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE REQUISICÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TI que o sistema ITSM em uso (GLPI) será substituído por outra ferramenta não especificada (pois está em contratação). Entendemos que a contratação de mapeamento de processos do Item 02 trata tão somente de serviços de definição de processos e parâmetros que serão implantados na futura ferramenta ITSM. Sendo assim, a implantação (customização, configuração) da ferramenta não será responsabilidade da CONTRATADA. Com essa visão, o texto da página 62 que diz:

CONTRATADA deverá implantar os processos descritos acima e torná-los aderentes às necessidades da MTI, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- Elaboração dos scripts de atendimento;
- Criação dos processos / fluxos de atendimento e/ou registros de cada disciplina;
- Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
- Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:
  - Definição do processo de notificação e escalonamento de níveis de prioridade;
  - Definição dos critérios para categorização de incidentes.

Deve ser entendido como definição e preparação da informações dos processos de cada disciplina ITIL, mas não a implementação na nova ferramenta ITSM, até porque não é possível avaliar as dificuldades existentes e verificar o custo de especialistas na nova ferramenta ITIL da MTI sem saber qual a ferramenta. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento.**

3. No Termo de Referência, à página 37, aparece a frase “Por se tratar de um objeto mais complexo, relativamente às especificações técnicas e qualificação dos serviços, e não um bem de prateleira, temos que o pregão presencial representa a forma mais segura de contratar, haja vista a etapa de verificação anterior da documentação.” Porém entendemos que a modalidade será de pregão eletrônico, como descrito no preâmbulo do Edital. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento.**

4. Na página 39 é dada uma estimativa de chamados por mês. Como o atendimento será 24x7, há uma estimativa de chamados por turno de atendimento, evidenciando quantos dos chamados são efetivamente abertos durante os turnos noturnos?

**Não possuímos essa estimativa por turnos.**

5. No item REQUISITOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS, alguns requisitos de negócio não parecem apropriados para uma contratação N1:

- Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.
- Apoiar na prospecção de novas tecnologias.

Entendemos que esses requisitos não se aplicarão à contratação em tela. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento.**

6. O Termo de Referência menciona em diversos pontos que a CONTRATADA deve criar dashboards. Isso será feito na nova ferramenta de ITSM da MTI? Conforme o nosso pedido de esclarecimento 2, entendemos que não será atribuição da CONTRATADA a customização da nova ferramenta de ITSM da MTI pelas razões ali discutidas. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento, os dashboards são para acompanhamentos dos atendimentos do N1, para auxiliar na monitoria dos serviços prestados pela CONTRATADA.**

7. No item Requisitos da Infraestrutura de Atendimento (página 44) é mencionado: "Catálogo de serviços disponível via web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo deverá estar integrado à ferramenta ITSM de requisição de serviço e gerenciamento de TI". Quem deverá fazer a integração do catálogo à nova ferramenta de ITSM em aquisição pela MIT?

**A integração será realizada pela empresa fornecedora da ferramenta de ITSM, com auxílio da MTI e da empresa prestadora do serviço de N1.**

8. No item QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS (página 51) é dito que "A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards." Entendemos que a CONTRATADA tem a possibilidade de implementar pesquisa de satisfação por e-mail e pelo sistema telefônico (do call center). Mas quanto ao envio de respostas à base de dados da nova ferramenta ITSM, entendemos que haverá um apoio da CONTRATANTE para a customização de sua ferramenta. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento.**

9. Na tabela do item NÍVEIS MÍNIMOS DE DESEMPENHO (página 54) é definido o indicador IND1 para medir a disponibilidade da ferramenta ITSM. Porém, entendemos que essa não parece ser uma responsabilidade da CONTRATADA pelas razões expostas no nosso questionamento 2 acima e porque a disponibilidade da ferramenta envolve a sustentação de nível 3 (servidores, bancos de dados, links, etc), fora do escopo do processo em tela. Assim, entendemos que esse indicador não poderá ser aplicado ao contrato. Está correto o nosso entendimento?

**Correto o entendimento.**

Atenciosamente,

**Agenor da Silva Santana Junior**

Gerente de Unidade de Gestão de Serviços de TIC - UGSTI

(65) 3613-3017 / (65) 99245-8883

agenorjunior@mti.mt.gov.br

Rua Des. Carlos Avalone, s/n - Centro Político Administrativo - CEP: 78049-903 | Cuiabá - MT



Em ter., 19 de jul. de 2022 às 17:05, Gerência de Aquisições <aqusicao@mti.mt.gov.br> escreveu:

Considerando o **pedido de esclarecimento** da empresa **ISGSA** referente ao Pregão Eletrônico nº 008/2022, encaminhado em 19 de julho por e-mail já com esboço dos quesitos para análise.

Solicito à área demandante análise do pedido de esclarecimento , portanto assim que o prazo para resposta e até o dia **20/07/2022**.

Após cumpridas as providências, retornem os autos a esta Unidade para que proceda com os encaminhamentos pertinentes

**ALESSANDRA DE CASTRO**

Gerência de Aquisições - GAQS

Tels.: + 55 (65) 3613-3012, 3056 e 3066 Cel. Vivo Coop. : + 55 (65) 9 9942-8071.

End.: Palácio Paiaguás - Rua C, S/N - Centro Político Administrativo  
Cep.: 78050-970 | Cuiabá - MT.  
Site.: <http://www.mti.mt.gov.br>

----- Forwarded message -----

De: **Comercial** <[comercial@isgsa.com.br](mailto:comercial@isgsa.com.br)>

Date: qui., 14 de jul. de 2022 às 16:00

Subject: Solicitação de esclarecimentos referentes ao Edital nº 008/2022/MTI – Processo nº 263948/2020

To: [pregao@seplag.mt.gov.br](mailto:pregao@seplag.mt.gov.br) <[pregao@seplag.mt.gov.br](mailto:pregao@seplag.mt.gov.br)>

Cc: [aquisicao@mti.mt.gov.br](mailto:aquisicao@mti.mt.gov.br) <[aquisicao@mti.mt.gov.br](mailto:aquisicao@mti.mt.gov.br)>

Boa tarde!

Esclarecimentos – Edital nº 008/2022/MTI – Process nº 263948/2020:

1. A descrição do objeto no preâmbulo do Edital trata, entre outros serviços, de “sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações”. Da mesma forma, o texto de descrição do objeto, no Edital item 2.1., inclui a mesma frase. E igualmente o texto aparece na descrição do objeto no Termo de Referência, no item 4. No entanto, no item 7 do TR, na descrição dos itens 01 e 02 para aquisição, não aparece a menção a serviços de sustentação de infraestrutura. Da mesma forma, no Anexo I do TR, no texto de apresentação, não se menciona serviços de sustentação de infraestrutura. Ao contrário, fala-se em “serviços especializados em tecnologia da informação (TI) na área de service desk e suporte técnico de atendimento Nível 1” e “consultoria para mapear os respectivos processos”. Assim, entendemos que nenhum serviço de sustentação de infraestrutura (nível 3) será exigido. Está correto o nosso entendimento?

2. Na tabela do item 7. do Termo de Referência aparece a descrição dos serviços do Item 02 de aquisição como “Contratação de Consultoria com transferência de conhecimento e tecnologia no mapeamento dos processos de nível 1 existentes na MTI e parametrização e utilização da ferramenta ITSM disponibilizada pela MTI.” (grifo nosso) Sabemos, pelo item CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE REQUISICÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TI que o sistema ITSM em uso (GLPI) será substituído por outra ferramenta não especificada (pois está em contratação). Entendemos que a contratação de mapeamento de processos do Item 02 trata tão somente de serviços de definição de processos e parâmetros que serão implantados na futura ferramenta ITSM. Sendo assim, a implantação (customização, configuração) da ferramenta não será responsabilidade da CONTRATADA. Com essa visão, o texto da página 62 que diz:

CONTRATADA deverá implantar os processos descritos acima e torná-los aderentes às necessidades da MTI, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- Elaboração dos scripts de atendimento;
- Criação dos processos / fluxos de atendimento e/ou registros de cada disciplina;
- Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
- Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:
  - Definição do processo de notificação e escalonamento de níveis de prioridade;
  - Definição dos critérios para categorização de incidentes.

Deve ser entendido como definição e preparação da informações dos processos de cada disciplina ITIL, mas não a implementação na nova ferramenta ITSM, até porque não é possível avaliar as dificuldades existentes e verificar o custo de especialistas na nova ferramenta ITIL da MTI sem saber qual a ferramenta. Está correto o nosso entendimento?

3. No Termo de Referência, à página 37, aparece a frase “Por se tratar de um objeto mais complexo, relativamente às especificações técnicas e qualificação dos serviços, e não um bem de prateleira, temos que o pregão presencial representa a forma mais segura de contratar, haja vista a etapa de verificação anterior da documentação.” Porém entendemos que a modalidade será de pregão eletrônico, como descrito no preâmbulo do Edital. Está correto o nosso entendimento?

4. Na página 39 é dada uma estimativa de chamados por mês. Como o atendimento será 24x7, há uma estimativa de chamados por turno de atendimento, evidenciando quantos dos chamados são efetivamente abertos durante os turnos noturnos?

5. No item REQUISITOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS, alguns requisitos de negócio não parecem apropriados para uma contratação N1:

- Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.

- Apoiar na prospecção de novas tecnologias.

Entendemos que esses requisitos não se aplicarão à contratação em tela. Está correto o nosso entendimento?

6. O Termo de Referência menciona em diversos pontos que a CONTRATADA deve criar dashboards. Isso será feito na nova ferramenta de ITSM da MTI? Conforme o nosso pedido de esclarecimento 2, entendemos que não será atribuição da CONTRATADA a customização da nova ferramenta de ITSM da MTI pelas razões ali discutidas. Está correto o nosso entendimento?

7. No item Requisitos da Infraestrutura de Atendimento (página 44) é mencionado: "Catálogo de serviços disponível via web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo deverá estar integrado à ferramenta ITSM de requisição de serviço e gerenciamento de TI". Quem deverá fazer a integração do catálogo à nova ferramenta de ITSM em aquisição pela MIT?

8. No item QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS (página 51) é dito que "A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards." Entendemos que a CONTRATADA tem a possibilidade de implementar pesquisa de satisfação por e-mail e pelo sistema telefônico (do call center). Mas quanto ao envio de respostas à base de dados da nova ferramenta ITSM, entendemos que haverá um apoio da CONTRATANTE para a customização de sua ferramenta. Está correto o nosso entendimento?

9. Na tabela do item NÍVEIS MÍNIMOS DE DESEMPENHO (página 54) é definido o indicador IND1 para medir a a disponibilidade da ferramenta ITSM. Porém, entendemos que essa não parece ser uma responsabilidade da CONTRATADA pelas razões expostas no nosso questionamento 2 acima e porque a disponibilidade da ferramenta envolve a sustentação de nível 3 (servidores, bancos de dados, links, etc), fora do escopo do processo em tela. Assim, entendemos que esse indicador não poderá ser aplicado ao contrato. Está correto o nosso entendimento?

No aguardo, agradecemos.

TILA LIMA | COMERCIAL | +55 61 3327 3777 | [in](#)

ISG Participações S.A. 













[ISGSA.COM.BR](http://ISGSA.COM.BR)

[in](#)

[f](#)

