



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

OFÍCIO N. 67/2020

ASSUNTO: Esclarecimento do PE nº 15/2020.

PROCESSO N. 8501357-76.2020.8.06.0000

Fortaleza, 23 de julho de 2020.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento enviado em 29/06/2020 por licitante interessado em participar do Pregão Eletrônico n. 15/2020, informamos, conforme manifestação técnica apresentada pela área demandante, Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE, o esclarecimento que segue.

Pergunta 1:

Compreendemos que na descrição do perfil dos profissionais descritos no Anexo 12 - Perfis e Qualificação dos profissionais exigidas - 3º Nível, no perfil SCB de Comunicação são solicitadas as certificações CCDA e CCNA o que inviabiliza a concorrência por perfis de mercado, pois a certificação CCDA foi retirada pela Cisco desde 24/fev, sendo substituída pela CCNA, conforme link do fabricante. (<https://www.cisco.com/c/en/us/training-events/training-certifications/certifications/associate/ccda.html>), não havendo, neste momento a possibilidade de certificar em CCDA e compreendendo que o contrato possui uma vigência de 30 meses torna o requisito inviável de manutenção e cumprimento contratual. Desta forma, entendemos que o CCNA válido, conforme link do fabricante mencionado e print abaixo, é suficiente para comprovar o requisito CCDA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 2:

Compreendemos que na descrição do perfil dos profissionais descritos no Anexo 12 - Perfis e Qualificação dos profissionais exigidas - 3º Nível, no perfil SCM de Comunicação onde são solicitadas as certificações CCDA, CCNA e CICC inviabiliza a concorrência por perfis de mercado, pois a certificação 210-060 CICC - Implementing Cisco Collaboration Devices da Cisco foi retirada pela Cisco em 24/fev/2020, conforme link do fabricante (<https://www.cisco.com/c/en/us/training-events/training-certifications/exams/currentlist/cicd.html>) não havendo uma linha paralela de certificação conforme o fabricante Cisco. Considerando, ainda, que no item de Certificações relacionado para a certificação 210-060 CICC não é mencionado "ou superior" onde poderia ser entendido como o CCNP collaboration. Entendendo que o Contratante não solicitaria uma certificação vencida que é impossível certificar um profissional na atualidade (desde 24/fevereiro) conforme referência do fabricante (<https://www.cisco.com/c/en/us/training-events/trainingcertifications.html#~certificationS>), e na inexistência de uma certificação do mesmo nível de acordo com fabricante, essa certificação pode ser substituída por pelo texto "certificação 210-060 CICC - Implementing Cisco Collaboration Devices ou superior", sendo aceito CCNP. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 3:

Conforme descrito no Anexo 12 - Perfis e Qualificação dos profissionais exigidas - 3º Nível, o perfil Especialista em Comunicação possui como pré-requisito também uma certificação retirada do mercado desde 24/fev/2020, conforme link do fabricante informando retirada (<https://www.cisco.com/c/en/us/training-events/trainingcertifications/certifications/professional/ccdp.html>). Entendendo que existe a impossibilidade de evoluir um profissional na atualidade para CCDP, entendemos que somente a certificação CCNP seria suficiente. Considerando, também, a inexistência da certificação de mercado CCDP, entendemos que uma eventual manutenção desse item, e pela existência do texto "ou superior", elevaria a necessidade de certificação ou apenas o título de CCNP irá validar o profissional para o perfil de Especialista em Comunicação. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 4:

Conforme descrito no Anexo 12 - Perfis e Qualificação dos profissionais exigidas - 3º Nível, o perfil SCB de Banco de Dados contempla como requisitos as certificações MCITP (Microsoft Certified IT Professional) Database Administrator ou MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) para Data Platform ou superior e MCSA: SQL Server 2012/2014 (Microsoft Certified Solutions Associate) ou superior. Compreendemos que os títulos MCITP ou MCSE já contempla em sua formação a certificação de MCSA, dispensando a necessidade de apresentação das duas, MCSA e MCSE ou MCITP.?? Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 5:

Entendemos que o perfil SCM de Banco de Dados não atuará em SGBD Microsoft SQL, está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo. O perfil SCM de Banco de Dados poderá, também, atuar em SGBD Microsoft SQL.

Pergunta 6:

Entendemos que o perfil Especialista em Banco de Dados não atuará em SGBD Microsoft SQL, está correto o nosso entendimento?

Resposta:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo. O perfil Especialista de Banco de Dados poderá, também, atuar em SGBD Microsoft SQL.

Pergunta 7:

Conforme descrito no Anexo 12 - Perfis e Qualificação dos profissionais exigidas - 3º Nível, o perfil SCM de Ambiente Operacional Windows possui como requisito contratual a certificação Microsoft® Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure que encontra-se descontinuada pelo fornecedor (Microsoft), conforme link (<https://www.microsoft.com/ptbr/learning/mcse-cloud-platform-infrastructure.aspx>). Conforme descrito no item de certificações não declara a opção de "ou superiores", entendemos que este requisito contratual não poderá ser continuado durante os 30 meses de contrato comprometendo a manutenção do serviço devido a impossibilidade de evoluir profissionais de mercado sob uma certificação expirada. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 8:

Para o perfil de SCA de Ambiente Operacional Windows, devido a descontinuidade da certificação Microsoft® Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure, entendemos que apenas a certificação Microsoft® Certified Solutions Expert: Productivity é válida para este perfil. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 9:

Para o perfil de Especialista em Ambiente Operacional Windows devido a descontinuidade da certificação Microsoft® Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure, entendemos que apenas a certificação Microsoft® Certified Solutions Expert: Productivity é válida para este perfil. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Este item será ajustado quando da nova publicação do Edital, em adendo.

Pergunta 10:

De acordo com a informação presente no Anexo 13 - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível quanto ao detalhamento da atividade Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas é indicado "Esta atividade geralmente ocorre fora do horário de expediente". Poderiam informar a volumetria deste tipo de demanda fora do expediente?

Resposta:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

O entendimento está errado. Excepcionalmente, as atividades do gerenciamento de Problemas ocorrerão em horário fora do horário de expediente. Não há como informar o volume dessa demanda em situação de excepcionalidade, caracterizada por fatos supervenientes. Caso ocorra essa necessidade de atuação fora do horário do expediente e autorizado pela CONTRATANTE, as horas efetivamente prestadas poderão ser faturas como Tarefas de Demanda.

Pergunta 11:

De acordo com a informação presente no Anexo 13 - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível quanto ao detalhamento da atividade Gerenciamento de Instalações de TI é previsto "Realizar visitas, quando solicitado, às Unidades distribuídas do CONTRATANTE" assim como "Apoiar na implantação in loco de novas unidades realizando atividades como: Instalar, configurar, atualizar e ativar os recursos de TI necessários para o funcionamento da nova unidade judiciária". Poderiam informar a volumetria para estes tipos de atividades? Entendemos que para estas visitas e apoio in loco, o deslocamento do colaborador é por conta do CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está errado. O único custo da CONTRATANTE é descrito no Anexo 05 – item 1.7.1.28.3. A volumetria para esse tipo de atividade depende de decisões da alta administração desta Corte, que pode variar de acordo com a estratégia do planejamento organizacional em cada exercício-gestão. Entretanto, informamos que nos últimos 24 meses, ocorreram 20 novas instalações / mudanças físicas de unidades do Poder Judiciário. Para estas 20 participações, todos os atendimentos foram realizados, pela equipe de 3º. Nível, de forma remota.

Pergunta 12:

No Anexo 13 - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível quanto aos perfis SCB de Comunicação, SCM de Comunicação, SCA em Comunicação e Especialista em Comunicação descreve as atividades de forma idêntica para todos os perfis, entendemos que não há especialização do atendimento visto que todos os perfis possuem atuação desde incidentes, configurações, atendimento a problemas, mudanças e projetos assim como prospecção de soluções e elaborações de especificações técnicas. De acordo com o apresentado, a execução das mesmas atividades por perfil de qualificação diferentes incorre de passível trabalhista para a contratada. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está errado. No anexo 11 – item 1.7 informa que “As diferenças entre os diversos tipos de tarefas são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas”. Desta forma, a CONTRATADA deverá realizar a distribuição das atividades, incidentes, configurações, atendimento a problemas, mudanças, projetos/prospecção de soluções e elaborações de especificações técnicas de acordo com o nível do serviço contratado para que não ocorra quaisquer passivos trabalhistas.

Pergunta 13:



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

No Anexo 13 - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível quanto aos perfis SCB de Banco de Dados, SCM de Banco de Dados, SCA em Banco de Dados e Especialista em Banco de Dados descreve as atividades de forma idêntica para todos os perfis, entendemos que não há especialização do atendimento visto que todos os perfis possuem atuação desde incidentes, configurações, atendimento a problemas, mudanças e projetos assim como prospecção de soluções e elaborações de especificações técnicas. De acordo com o apresentado, a execução das mesmas atividades por perfil de qualificação diferentes incorre de passível trabalhista para a contratada. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está errado. No anexo 11 – item 1.7 informa que “As diferenças entre os diversos tipos de tarefas são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas”. Desta forma, cabe a CONTRATADA, realizar os ajustes necessários nos diversos processos, complexidade dos chamados, gerenciamento de filas, atividades, etc, para que não ocorra quaisquer passivos trabalhistas.

Pergunta 14:

Entendendo que as bases para indicadores operacionais precisam ser mensuráveis e possíveis de aferição, entendemos que o item de pro atividade é subjetivo. Está correto nosso entendimento? Não estando, para o indicador 2.4 INDICADOR 2: PROATIVIDADE qual a fórmula de medição a ser aplicada? Ainda sobre este indicador, entendemos que indicadores operacionais são mensuráveis sobre um quantitativo total de demandas administradas pelo processo e incidindo sobre o quantitativo total um percentual.

Resposta:

O entendimento está errado. No próprio indicador informa o “escopo” deste indicador, a saber: “Quantidade de incidentes decorrentes da falta de intervenção proativa pela CONTRATADA”. A fórmula de medição será a quantidade de ocorrências e não em percentual.

Pergunta 15:

Entendendo que as bases para indicadores operacionais precisam ser mensuráveis e possíveis de aferição, entendemos que o item de 2.5 INDICADOR 3: INCIDENTES é subjetivo. Está correto nosso entendimento? Não estando, para o indicador 2.5 INDICADOR 3: INCIDENTES qual a fórmula de medição a ser aplicada? Ainda sobre este indicador, entendemos que indicadores operacionais são mensuráveis sobre um quantitativo total de demandas administradas pelo processo e incidindo sobre o quantitativo total um percentual.

Resposta:

O entendimento está errado. No próprio indicador informa o “escopo” deste indicador, a saber: “Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos”. A fórmula de medição será a quantidade de ocorrências e não em percentual.

Pergunta 16:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

Quanto ao descrito como composição do indicador 2.6 INDICADOR 4: COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES os percentuais de redutor de fatura está sendo igualado a erros operacionais com indisponibilidade. Tal aplicação torna os dois indicadores com o mesmo peso, porém entendemos que o peso da aplicação de redutores quanto a comunicação deve ser inferior aos fatores de redução aplicador ao indicador 2.5 INDICADOR 3: INCIDENTES. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está errado. Como trata-se de COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES, todos relacionados aos serviços críticos, é fundamental que os gestores da área de TI do TJCE sejam comunicados com a máxima celeridade.

Pergunta 17:

Para o indicador 2.12.2 INDICADOR 12: QUANTIDADE DE MUDANÇAS QUE GERARAM INCIDENTES qual a fórmula de medição a ser aplicada? Entendemos que indicadores operacionais são mensuráveis sobre um quantitativo total de demandas administradas pelo processo e incidindo sobre o quantitativo total um percentual.

Resposta:

O entendimento está errado. No próprio indicador informa o “escopo” deste indicador, a saber: “Medir a qualidade de execução das mudanças em ambiente de produção”. A fórmula de medição será a quantidade de ocorrência e não em percentual.

Pergunta 18:

Entendemos que o 2.15.1 INDICADOR 17: NÃO CONFORMIDADE DE NOMENCLATURAS DE ICs incidirá somente sobre divergências de nome do IC e não dos demais itens/campos configurados para a base de configuração. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está errado. Na tabela do indicador, identificada como “MEDIÇÃO” são informados os campos necessários para a correta apuração do indicador, a saber:

- i. Relação de todos os ICs gerenciados/inventariados;
- ii. Localidades de cada IC;
- iii. Tombo do IC; iv. IP do IC;
- v. Último usuário logado;
- vi. S.O; - Processador, Memória RAM e tamanho do HD.

Pergunta 19:

Os indicadores 20 e 21 serão medidos de acordo com alguma demanda de processo associada a estes atendimentos, está correto o nosso entendimento? Caso sim, este grupo de indicadores poderá ser afetado de forma simultânea sobre os indicadores de outros processos acarretando glosas associadas de formas diferentes ao mesmo processo de atendimento.

Resposta:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

O entendimento está correto. Os indicadores 20 e 21 tratam de solicitações realizadas diretamente a equipe de administração de dados e não afetam outros indicadores presentes nessa licitação.

Pergunta 20:

O indicador 21 é mensurado por quantidade de desenvolvimento de ETL's, porém entendemos que a quantidade a ser executada depende de solicitações do Contratante. Está correto o nosso entendimento? Caso exista meses com menor quantidade de solicitações, como esta indicador será mensurado?

Resposta:

O entendimento está correto. A construção de ETL's tem como objetivo automatizar cargas e extrações que são executadas rotineiramente pela equipe. As solicitações não dependem do contratante, mas sim da própria equipe em buscar melhorias contínuas através dessas automatizações.

Pergunta 21:

Entendemos que o nível de aplicação de glosa aos itens 3.4.3.2 INDICADOR 2: DEMANDAS SEM AGENDAMENTO e 3.4.3.3 INDICADOR 3: DEMANDAS SEM EFETIVIDADE é demasiado sendo considerado para um único indicador a possibilidade de redução de fatura de 50% a 70% entrando em contradição com o item 8 Percentual máximo de glosas (40%) que indica que o limite de aplicação de glosa é de 40%. Tendo em vista esta consideração, entendemos que os percentuais aplicados aos itens 3.4.3.2 INDICADOR 2: DEMANDAS SEM AGENDAMENTO e 3.4.3.3 INDICADOR 3: DEMANDAS SEM EFETIVIDADE estão incorretos. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

O entendimento está incorreto. As glosas do indicador 2 e 3 incidirão sobre o somatório dos valores das demandas de 3º nível sem agendamento, para o indicador 2 ou sem efetividade, para o indicador 3.

Pergunta 22:

Para os indicadores 3.4.3.2 INDICADOR 2: DEMANDAS SEM AGENDAMENTO e 3.4.3.3 INDICADOR 3: DEMANDAS SEM EFETIVIDADE solicitamos o histórico de aferição de forma a basear a precificação.

Resposta:

Não possuímos histórico desse indicador.

Pergunta 23:

O item descrito 3.4.3.3 INDICADOR 3: DEMANDAS SEM EFETIVIDADE não possui fórmula de cálculo deste indicador o tornando subjetivo e com alta incidência de glosa mensal. Para



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

este indicador são desconsideradas as demandas sem efetividade realizadas em conjunto com parceiros, demais fornecedores e falhas de delimitação de requisito pelo solicitante?

Resposta:

O entendimento está errado. A fórmula de cálculo encontra-se descrita no indicador, é o somatório das demandas que não foram efetivas. Este indicador medirá as demandas sem efetividade sob responsabilidade da CONTRATADA.

Pergunta 24:

Considerando o item 8. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Estadual, bem como registrar os chamados" qual o tempo de antecedência aplicado a solicitação de demandas para o 2º nível?

Resposta:

O entendimento está errado. Essa é uma pergunta repetida da mesma empresa, em questionamento anterior. Vide Termo de Referência – item 3.12.

Pergunta 25:

Entendemos que a apuração do indicador INDICADOR 1: PONTUALIDADE do Anexo 16 - TAREFAS DE DEMANDA - Serviço de Suporte de 2º Nível - Indicadores de Níveis Mínimo, considerará uma quantidade mínima de antecedência para seu início sendo negociado entre as partes a data/hora para o início do atendimento da demanda, não sendo solicitado em cima da hora. Está certo nosso entendimento?

Resposta:

O entendimento está errado. Conforme Termo de Referência - item 3.12, o CONTRATANTE terá 24 horas para abrir a atividade de demanda, não existindo negociação entre as partes de data/hora para o início do atendimento da demanda. Para aquelas demandas que, excepcionalmente a CONTRATANTE necessitar de atendimento de demanda e, existindo disponibilidade por parte da CONTRATADA, a CONTRATADA poderá atender o CONTRATANTE, garantindo o faturamento deste serviço efetivamente prestado através de UATDs.

Observamos que a aceitação da execução da atividade de demanda, por parte da CONTRATADA, não ensejará em qualquer justificativa para não atingimento dos indicadores.

Pergunta 26:

Entendemos que os indicadores 3.4.3.2 INDICADOR 2: DEMANDAS SEM AGENDAMENTO e 3.4.3.3 INDICADOR 3: DEMANDAS SEM EFETIVIDADE já incidem sobre o item 1.16 do Anexo 17 - TAREFAS DE DEMANDA - Serviços de Suporte - 3º Nível havendo sobreposição de aplicação de glosas. Está correto nosso entendimento?

Resposta:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

O entendimento está errado. A incidência do Item 1.16 refere-se a não execução da tarefa e sua penalidade é MULTA. Os outros indicadores são referentes às demandas executadas (e sua organização) por parte da CONTRATADA e sua penalidade é aplicação de GLOSA.

Pergunta 27:

Em relação ao item 1.17 "Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas TAREFAS, MACROATIVIDADES, ATIVIDADES, PRODUTOS E TECNOLOGIAS SU-PORTADAS poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas no termo de referência" como serão contabilizadas no faturamento as demandas em tratativa e interrompidas por solicitação do contratante?

Resposta:

Para as Tarefas de Demanda, a CONTRATADA faturará o serviço efetivamente prestado através de USTDs.

Pergunta 28:

De acordo com o descrito no item 3.8 "Ao longo do período compreendido entre novembro de 2018 e outubro de 2019, o nível de serviço cobrado para a resolução dos chamados pela equipe de 2º Nível Sistemas era de até 05 (cinco) horas. Este tempo será alterado para atendimento em até 02 (duas) horas a contar do horário do registro do chamado." Poderiam esclarecer o quantitativo de técnicos que executavam as tarefas de sistema com resolução de 05 horas e qual o quantitativo previsto considerando a redução de tempo de solução para duas horas? Para quando está prevista a redução do tempo de resolução?

Resposta:

O entendimento está errado. No atual contrato, existe uma equipe de até 06 pessoas realizando atendimento, conforme o Termo de Referência – Item 3.6.2. O quantitativo mínimo da equipe está descrito no Termo de Referência – Item 3.6.2. Observe-se que o quantitativo mínimo é uma mera sugestão, devendo a CONTRATADA realizar os estudos necessários para o correto e efetivo dimensionamento para atender à prescrição do Edital.

Observar o Anexo 9 – Item 1.1 e item 1.2 estabelecem os tempos de resolução. Para o questionamento: "Para quando está prevista a redução do tempo de resolução?", não haverá redução tempo de resolução, uma vez que no Anexo 09, item 1.1 é informado o ANO/SLA (95,00% dos chamados resolvidos dentro do prazo de até 01 (uma) hora útil a contar do horário de registro do chamado), quando do efetivo início da prestação do serviço.

**Marc Philippe de Abreu Arciniegas
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Às empresas interessadas em participar do PE 15/2020.