

PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NC 0411-19

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI (TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO) E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL PARA INCIDENTES E SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO

ADITAMENTO 1

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 alínea b do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NC 0411-19, a ITAIPU responde as perguntas realizadas por interessadas nesta licitação:

PERGUNTA 1

Solicito os esclarecimentos abaixo do pregão em referência.

1 - Os serviços, objeto deste edital, são prestados atualmente?

1.1 - Qual a empresa que presta os serviços atualmente?

1.2 - Quantos postos atual?

1.3 - Quantos profissionais do Serviço de Monitoramento prestam os serviços atualmente?

1.4- Qual o regime de horário os profissionais do Serviço de Monitoramento trabalham atualmente (6 horas-dia com 1 folga semanal / 8 horas-dia / 12horas X 36 horas) ?

RESPOSTAS

1) Os serviços foram prestados até março deste ano.

1.1) PRIMESYS SOLUCOES EMPRESARIAIS S.A., CNPJ 59.335.976/0001-68;

1.2) No contrato anterior, foram 6 profissionais para atender ao serviço de Monitoramento e Operação de Infraestrutura e 2 profissionais para atender ao serviço de supervisão. Maiores informações, favor remeter ao item II deste Aditamento.

1.3) São 6 (seis) profissionais.

1.4) Na última contratação os profissionais do Serviço de Monitoramento trabalhavam em um turno de 6 (seis) horas, porém desconhecemos a escala de trabalho, pois trata-se de um contrato de serviço e não de postos de trabalho.

Quanto aos supervisores, trabalham no horário comercial, sendo que poderá haver necessidade de prestação do serviço de supervisão fora do horário comercial sem custo adicional para ITAIPU, conforme subitem 6.1 da Especificação Técnica.

Maiores informações, favor remeter ao item II deste Aditamento.

PERGUNTA 2

Os profissionais do Serviço de Monitoramento podem trabalhar nos regimes: 6 horas-dia com 1 folga semanal / 8 horas-dia / 12horas X 36 horas ?

RESPOSTA

Favor reportar-se a resposta da pergunta anterior e/ou remeter-se ao item II deste Aditamento.

PERGUNTA 3

Referente ao item 5.2. (Treinamento da equipe por parte da ITAIPU), o período de 2 semanas será faturado ?

RESPOSTA

Sim. A equipe iniciará suas atividades na ITAIPU com as atividades de treinamento. Este treinamento é incluso e considerado parte dos serviços contratados e será pago no primeiro faturamento.

PERGUNTA 4

Referente ao item 7. (Relatórios), entendemos que a ferramenta utilizada para gerar os relatórios será fornecida pela ITAIPU. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA

Entendimento correto.

PERGUNTA 5

Documento: 2 NC 0411-19_Anexo I_Especificações Técnicas:

2. Detalhamento dos Serviços - pg 3 item “e”

5.1) A elaboração dos indicadores de atendimento deverá ser feito por quem da equipe?

2. Detalhamento dos Serviços - pg 4. Item “g”

5.2) O monitoramento dos eventos será feito por quem?

5.3) A mesma equipe irá monitorar o ambiente e atender os tickets?

5.4) A abertura dos tickets de origem monitoramento são abertos de que forma?

5.5) O atendimento a incidentes e requisições serão feitas pelos mesmos profissionais do 1. Nível?

5.6) Quais são os critérios e SLA para escalação de tickets para os analistas da Itaipu?

5.7) Quais tipos de mudança a equipe 24x7 irá executar?

RESPOSTAS

5.1) Pode ser feito por qualquer membro da equipe.

5.2) O monitoramento é realizado por todos os membros da equipe a partir de ferramenta específica para esta finalidade, conforme estabelece o subitem 9.3 das Especificações Técnicas.

5.3) Sim.

5.4) Através de uma integração entre a solução de monitoramento e a de Gerenciamento de Serviços.

5.5) Sim, conforme estabelece o subitem 2.1 das Especificações Técnicas;

5.6) Critérios já definidos por ITAIPU, os quais já estão implementados nas ferramentas. Ressaltamos que se trata de Acordos de Nível de Serviço internos, isto é, da ITAIPU com os usuários de serviços de TI e equipes internas.

5.7) Em relação às solicitações de mudança de infraestrutura, a equipe irá executar apenas o acompanhamento e elaboração dos informes necessários. Quanto às mudanças em sistemas, efetuará a execução da mudança (transporte e deploy de pacotes) conforme procedimento definido por ITAIPU.

PERGUNTA 6

4. Requisitos Profissionais - pag 7. Item “i”.

Pergunta: Como será atestado o conhecimento em inglês e espanhol?

RESPOSTA

A CONTRATADA deverá comprovar por meio da apresentação do *Curriculum Vitae*, exigido no subitem 4.3.1 das Especificações Técnicas.

PERGUNTA 7

4. Requisitos Profissionais - pag 7. Item “j”.

Quem será responsável por desenvolver e melhorar os plug-ins de monitoramento?

RESPOSTA

Entendimento equivocado, pois o subitem 4.1.1, item “j”, das Especificações Técnicas não aborda esse assunto. Não obstante, os ajustes e configurações de monitoramento serão executados pela equipe de ITAIPU, sendo que a equipe de NOC participa com informações pertinentes ao processo de configuração.

PERGUNTA 8

Dimensionamento dos Serviços - pg 11. Item “a”.

Os 6 postos de trabalho sugeridos são insuficientes para cobrir o atendimento 24x7. No primeiro ano a escala irá funcionar adequadamente. A partir do momento que os colaboradores começarem a gozar suas férias, haverá profissionais insuficientes para cobrir as ausências em alguns dias e horários.

A ITAIPU aceitará horários não cobertos em função das férias? Ou como é sugerido que seja feita as reposições?

RESPOSTA

A ITAIPU não aceitará horários não cobertos. Os serviços devem ser atendidos de acordo com a Especificação Técnica.

Os dados numéricos mencionados, bem como, os quantitativos de profissionais estabelecidos no subitem 6.1, letra “a” das Especificações Técnicas são apenas referenciais, visto que se trata de um contrato de serviço e não de postos de trabalho.

Além disso, o dimensionamento da equipe deverá ser feito pela CONTRATADA e ser suficiente para cumprir os horários descritos e os níveis de serviço.

PERGUNTA 9

6.2 Volumetria do NOC Pg 12/13 .

Como ficará o dimensionamento da equipe caso aumente a quantidade de incidentes, requisições e mudanças demandadas pela Itaipu? Será reavaliado periodicamente?

RESPOSTA

A ITAIPU e a CONTRATADA avaliará periodicamente o número de incidentes, requisições de serviço ou solicitações de mudança. As partes avaliarão conjuntamente eventuais necessidades de ajustes.

II) Em conformidade com o disposto em 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NC 0411-19, a ITAIPU:

A) altera o subitem 6.1 - Frequência e Horário das Especificações Técnicas, Anexo I do CBC:

DE:

6.1 Frequência e Horário:

a) Os serviços deverão ser executados de acordo com a seguinte tabela:

Serviço	Frequência	Quantidade referencial postos	Horários de atendimento
Monitoramento e de operação de infraestrutura de TI	Todos os dias	6	24 horas x 7 dias x 365 dias/ano
Supervisão	Segunda a Sexta-feira	2	07:30 às 12:00 e 14:00 às 17:30.

Obs.:

- (1) O horário brasileiro de verão não é observado nos escritórios localizados na Usina Hidrelétrica de ITAIPU.
- (2) Considerando o horário de funcionamento do NOC (24 x 7), poderá haver necessidade de prestação do serviço de supervisão fora do horário comercial.

PARA:

6.1 Frequência e Horário:

a) Os serviços deverão ser executados de acordo com a seguinte tabela:

Serviço	Frequência	Quantidade referencial de "profissionais"	Horários de atendimento
Monitoramento e de operação de infraestrutura de TI	Todos os dias	6	24 horas x 7 dias x 365 dias/ano
Supervisão	Segunda a Sexta-feira	2	07:30 às 12:00 e 14:00 às 17:30.

Obs.:

- (1) O horário brasileiro de verão não é observado nos escritórios localizados na Usina Hidrelétrica de ITAIPU.
- (2) Considerando o horário de funcionamento do NOC (24 x 7), poderá haver necessidade de prestação do serviço de supervisão fora do horário comercial.
- (3) As quantidades de profissionais são exemplificativas e mencionadas apenas como referência;

(4) A alocação de profissionais e elaboração das escalas de trabalho é de responsabilidade da contratada, visto que se trata de contratação de serviços e não de postos de trabalho.

III) Permanecem inalteradas as demais condições contidas no Caderno de Bases do Pregão Eletrônico Nacional NC 0411-19.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico

Data de emissão: 23 de abril de 2019
