

1. No item 5 do Termo de Referência está descrito que “Mensalmente, as quantidades mínimas determinadas para cada perfil poderão ser reavaliadas e não havendo cumprimento dos indicadores por pelo menos 03 (três) meses consecutivos a CONTRATADA ficará obrigada a ampliar o quadro em quantidade suficiente de modo a suprir a demanda reprimida e regularizar os indicadores”. Ou seja: a) as quantidades mínimas determinadas para cada perfil poderão ser reavaliadas e; b) o não atingimento dos indicadores ensejará o aumento da quantidade mínima da equipe.

Nos parece que a DPBA buscou aderência ao previsto na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Para ciência, o item 10.7.2.1 dessa portaria orienta que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

A DPBA está correta na interpretação ao previsto nessa portaria ao exigir uma equipe mínima inicial.

Portanto, entendemos que é correto a exigência de equipe inicial nos primeiros meses de contrato, mas no caso do atendimento do SLA esse quantitativo pode ser alterado. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta: Sim, o entendimento está correto.**

2. Referente ao item 4.7.3 do Termo de Referência trata da Solução de Gestão de Serviços. Quanto a isso, perguntamos qual é a ferramenta de ITSM que a CONTRATADA deverá utilizar e que será disponibilizada pela CONTRATANTE? Além disso, questionamos quem será responsável pela administração e manutenção dessa ferramenta?

**Resposta: A ferramenta de ITSM utilizada na Defensoria Pública é o GLPI, sistema de código aberto. Os servidores da instituição, assim como a equipe de desenvolvimento de software, será responsável pela administração e manutenção do referido sistema.**

3. Os equipamentos do tipo Notebooks/Desktop que serão utilizados pelo time trabalhando de forma presencial nas unidades da Defensoria serão fornecidos pela CONTRATANTE? Quanto aos colaboradores que atenderão o serviço de atendimento ao usuário de primeiro nível de forma remota, nas instalações da CONTRATADA, conforme especificado no item 4.1.1.4, entendemos que esses colaboradores terão os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta: A Defensoria Pública será responsável por fornecer toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, abrangendo, entre outros itens, mobiliário, computadores, software e equipamentos para a equipe que trabalha presencialmente em suas unidades.**

**Já CONTRATADA deve providenciar as ferramentas essenciais para que seus funcionários possam oferecer serviços de atendimento ao usuário de primeiro nível remotamente, quando estiverem em suas instalações.**

4. No que tange ao item 4.16.29 indica que a CONTRATADA deve manter um escritório para contato em Salvador. Entendemos que diante do informado é necessário que a CONTRATADA

possua uma filial em Salvador para fins de faturamento e, conseqüentemente, contribua com impostos para o município de Salvador. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** O entendimento não está correto. Conforme Termo de Referência, A CONTRATADA deverá manter escritório para contato em Salvador, ainda que virtual, sem ônus para a CONTRATANTE.

5. A tabela descrita no item 5.1 denominada “Lista das Unidades” apresenta a lista das unidades de atendimento na capital e no interior, com uma distribuição das unidades e o quantitativo de máquinas por usuário. Observa-se que é comum a proporção de cerca de uma máquina para cada usuário. Entretanto, nas três primeiras unidades denominadas SEDE ADMINISTRATIVA, CASA DE ACESSO À JUSTIÇA I (CAJ I) e CASA DA DEFENSORIA DAS FAMÍLIAS I, essa proporção é significativamente diferente. Poderiam informar como será feito o atendimento aos colaboradores que não possuem máquinas nessas unidades? Caso haja algum tipo de atendimento para esses casos, quais serviços serão utilizados?

**Resposta:** A diferença entre o número de máquinas e usuários é principalmente atribuída ao sistema de revezamento entre os turnos dos defensores e estagiários de níveis médio e superior. O atendimento aos usuários é realizado de acordo com o catálogo de serviços estabelecido no ENCARTE B, do termo de Referência.

6. Concernente ao item 6.3.2 menciona que os incidentes, referentes a qualquer anormalidade no ambiente, devem ser atendidos para restabelecer o serviço e que esses atendimentos devem ocorrer via central de Serviços ou por meio de uma Ferramenta de Gestão de Usuários. Dito isso, gostaríamos de saber como será realizado o acionamento do time que está em regime de sobreaviso após o horário estendido, considerando que não haverá um time de pronto atendimento?

**Resposta:** Conforme consta no item 6.3.2 do termo de referência, “Ele pode ser aberto pelo usuário via Central de Serviços ou via ferramenta de gestão de serviços de TI, pela área de desenvolvimento ou até mesmo de forma automática, a partir do registro de um evento”.

7. No item 6.3.5 trata do Monitoramento de Ambiente e menciona que a equipe de 3º Nível será responsável pelo monitoramento de todo o ambiente tecnológico da CONTRATANTE. Dito isso, gostaríamos de saber quem assumirá a responsabilidade de monitorar em caso de indisponibilidade de algum serviço da DPBA após o expediente do horário administrativo? E quem será encarregado de acionar o time que está em regime de sobreaviso?

**Resposta:** As ocorrências são registradas por meio do sistema de monitoramento. O acionamento é realizado pelos supervisores ou coordenadores da área.

8. Visando uma maior agilidade na solução dos chamados abertos por toda a estrutura da DPBA, existe a possibilidade da CONTRATADA atender os chamados abertos com outros profissionais da empresa, devidamente treinados, regularmente contratados e previamente informados à DPBA, mas que não atuarão exclusivamente no contrato?

**Resposta:** Conforme estabelece o item 5 do termo de referência, “As Equipes de Atendimento de 1º, 2º e 3º Nível não podem ser compartilhadas com outros contratos da CONTRATADA e devem ser integralmente dedicadas exclusivamente às demandas da CONTRATANTE.”.

1. No item 5 do Termo de Referência está descrito que “Mensalmente, as quantidades mínimas determinadas para cada perfil poderão ser reavaliadas e não havendo cumprimento dos indicadores por pelo menos 03 (três) meses consecutivos a CONTRATADA ficará obrigada a ampliar o quadro em quantidade suficiente de modo a suprir a demanda reprimida e regularizar os indicadores”. Ou seja: a) as quantidades mínimas determinadas para cada perfil poderão ser reavaliadas e; b) o não atingimento dos indicadores ensejará o aumento da quantidade mínima da equipe.

Nos parece que a DPBA buscou aderência ao previsto na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Para ciência, o item 10.7.2.1 dessa portaria orienta que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

A DPBA está correta na interpretação ao previsto nessa portaria ao exigir uma equipe mínima inicial.

Portanto, entendemos que é correto a exigência de equipe inicial nos primeiros meses de contrato, mas no caso do atendimento do SLA esse quantitativo pode ser alterado. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta: Sim, o entendimento está correto.**

2. Referente ao item 4.7.3 do Termo de Referência trata da Solução de Gestão de Serviços. Quanto a isso, perguntamos qual é a ferramenta de ITSM que a CONTRATADA deverá utilizar e que será disponibilizada pela CONTRATANTE? Além disso, questionamos quem será responsável pela administração e manutenção dessa ferramenta?

**Resposta: A ferramenta de ITSM utilizada na Defensoria Pública é o GLPI, sistema de código aberto. Os servidores da instituição, assim como a equipe de desenvolvimento de software, será responsável pela administração e manutenção do referido sistema.**

3. Os equipamentos do tipo Notebooks/Desktop que serão utilizados pelo time trabalhando de forma presencial nas unidades da Defensoria serão fornecidos pela CONTRATANTE? Quanto aos colaboradores que atenderão o serviço de atendimento ao usuário de primeiro nível de forma remota, nas instalações da CONTRATADA, conforme especificado no item 4.1.1.4, entendemos que esses colaboradores terão os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta: A Defensoria Pública será responsável por fornecer toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, abrangendo, entre outros itens, mobiliário, computadores, software e equipamentos para a equipe que trabalha presencialmente em suas unidades.**

**Já CONTRATADA deve providenciar as ferramentas essenciais para que seus funcionários possam oferecer serviços de atendimento ao usuário de primeiro nível remotamente, quando estiverem em suas instalações.**

4. No que tange ao item 4.16.29 indica que a CONTRATADA deve manter um escritório para contato em Salvador. Entendemos que diante do informado é necessário que a CONTRATADA

possua uma filial em Salvador para fins de faturamento e, conseqüentemente, contribua com impostos para o município de Salvador. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** O entendimento não está correto. Conforme Termo de Referência, A CONTRATADA deverá manter escritório para contato em Salvador, ainda que virtual, sem ônus para a CONTRATANTE.

5. A tabela descrita no item 5.1 denominada “Lista das Unidades” apresenta a lista das unidades de atendimento na capital e no interior, com uma distribuição das unidades e o quantitativo de máquinas por usuário. Observa-se que é comum a proporção de cerca de uma máquina para cada usuário. Entretanto, nas três primeiras unidades denominadas SEDE ADMINISTRATIVA, CASA DE ACESSO À JUSTIÇA I (CAJ I) e CASA DA DEFENSORIA DAS FAMÍLIAS I, essa proporção é significativamente diferente. Poderiam informar como será feito o atendimento aos colaboradores que não possuem máquinas nessas unidades? Caso haja algum tipo de atendimento para esses casos, quais serviços serão utilizados?

**Resposta:** A diferença entre o número de máquinas e usuários é principalmente atribuída ao sistema de revezamento entre os turnos dos defensores e estagiários de níveis médio e superior. O atendimento aos usuários é realizado de acordo com o catálogo de serviços estabelecido no ENCARTE B, do termo de Referência.

6. Concernente ao item 6.3.2 menciona que os incidentes, referentes a qualquer anormalidade no ambiente, devem ser atendidos para restabelecer o serviço e que esses atendimentos devem ocorrer via central de Serviços ou por meio de uma Ferramenta de Gestão de Usuários. Dito isso, gostaríamos de saber como será realizado o acionamento do time que está em regime de sobreaviso após o horário estendido, considerando que não haverá um time de pronto atendimento?

**Resposta:** Conforme consta no item 6.3.2 do termo de referência, “Ele pode ser aberto pelo usuário via Central de Serviços ou via ferramenta de gestão de serviços de TI, pela área de desenvolvimento ou até mesmo de forma automática, a partir do registro de um evento”.

7. No item 6.3.5 trata do Monitoramento de Ambiente e menciona que a equipe de 3º Nível será responsável pelo monitoramento de todo o ambiente tecnológico da CONTRATANTE. Dito isso, gostaríamos de saber quem assumirá a responsabilidade de monitorar em caso de indisponibilidade de algum serviço da DPBA após o expediente do horário administrativo? E quem será encarregado de acionar o time que está em regime de sobreaviso?

**Resposta:** As ocorrências são registradas por meio do sistema de monitoramento. O acionamento é realizado pelos supervisores ou coordenadores da área.

8. Visando uma maior agilidade na solução dos chamados abertos por toda a estrutura da DPBA, existe a possibilidade da CONTRATADA atender os chamados abertos com outros profissionais da empresa, devidamente treinados, regularmente contratados e previamente informados à DPBA, mas que não atuarão exclusivamente no contrato?

**Resposta:** Conforme estabelece o item 5 do termo de referência, “As Equipes de Atendimento de 1º, 2º e 3º Nível não podem ser compartilhadas com outros contratos da CONTRATADA e devem ser integralmente dedicadas exclusivamente às demandas da CONTRATANTE.”.