

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 01

Ref.: PE 004/2022 – ANATER

Licitações-e: 979475

Objeto: Registro de preços para contratação de prestação de serviços em Tecnologia da Informação, sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST), contemplando o suporte e a manutenção de sistemas de informação baseados em computador; o gerenciamento, a manutenção e o suporte técnico em redes locais e remotas de computadores; o serviço especializado de atendimento e suporte técnico a usuários de ambiente computacional; a especificação, o desenvolvimento, a modelagem, a automação, o suporte, a manutenção de sistemas de informação baseados em computador e serviço técnico para apoio finalístico e administrativo em TI, na modalidade sob demanda, de forma presencial e remota, conforme condições estabelecidas neste instrumento, em favor da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – ANATER, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e no Edital e seus anexos.

I – DA INTRODUÇÃO

O presente procedimento licitatório tem como escopo o registro de preços para contratação de prestação de serviços em Tecnologia da Informação, sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST), contemplando o suporte e a manutenção de sistemas de informação baseados em computador; o gerenciamento, a manutenção e o suporte técnico em redes locais e remotas de computadores; o serviço especializado de atendimento e suporte técnico a usuários de ambiente computacional; a especificação, o desenvolvimento, a modelagem, a automação, o suporte, a manutenção de sistemas de informação baseados em computador e serviço técnico para apoio finalístico e administrativo em TI, na modalidade sob demanda, de forma presencial e remota, conforme condições estabelecidas neste

instrumento, em favor da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – ANATER

O aviso de licitação do Pregão Eletrônico nº 002/2022 – ANATER foi publicado no DOU no dia 16/12/2022, com a data de abertura do certame marcada para o dia 02 de janeiro de 2023 – às 09:30h.

No dia 23 de dezembro de 2022, às 09h12 foi apresentado o presente pedido de esclarecimento, encaminhado via correspondência eletrônica, para o endereço: compras@anater.org.

II – DA TEMPESTIVIDADE

Primeiramente, cumpre demonstrar a tempestividade e o cabimento do pedido de esclarecimento, eis que atendem a todas as disposições constantes da legislação em vigência e do Instrumento Convocatório.

III – DAS ALEGAÇÕES DA REQUERENTE

Questiona a interessada - sic:

“Ilmo.(a) Sr.(a) Pregoeiro(a),

I – O serviço está sendo executado ou já foi em algum momento?

Se a resposta for positiva:

a) qual empresa é ou foi responsável?

b) Quantos profissionais atuam atualmente no serviço?

II - Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?

III - O serviço poderá ser executado remotamente?

IV – A apresentação de Profissionais Certificados integrantes no quadro de funcionários da Licitante, deve ser realizada apenas no ato da assinatura do contrato, sendo aceitos profissionais certificados cuja contratação se dê por prestação de serviço, sem vínculo trabalhista com a Licitante.

V – Qual o valor estimado?

VI – Para serviços de manutenção de equipamentos, necessário disponibilizar a lista contendo as marcas e os modelos dos respectivos equipamentos.

VII – Qual o número de chamados estimados para o mês ou ano?

VIII – Necessário o histórico de demanda do processo.”

É o breve relatório.

IV - DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

A Requerente pleiteia informações quanto a quesitos do instrumento convocatório e seus anexos.

Não sendo matéria de cunho eminentemente técnico, o presente questionamento será respondido pela própria Pregoeira, tendo em vista que todos os esclarecimentos constam do instrumento convocatório.

Passamos a análise, de cada um dos quesitos:

Questionamento 1 – SIC

“I – O serviço está sendo executado ou já foi em algum momento?

Se a resposta for positiva:

a) qual empresa é ou foi responsável?”

Manifestação ANATER: Inicialmente, cabe esclarecer que o Termo de Referência é parte integrante do Edital. É ele que fundamenta a fase interna da licitação e serve como base para condução de todo o certame e da formulação de propostas.

Nesse contexto, destacamos que todos os questionamentos constam do Termo de Referência, a saber:

No item 2 – JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO consta todo o histórico e razões para a contratação em tela.

Respondendo o questionamento, transcrevemos:

“(…)

2.1. **A Anater possui o Contrato nº 003/2022**, o qual foi celebrado por Dispensa de Licitação, em caráter emergencial, em razão da equipe de TIC ter sido desfalcada de forma abrupta e, por se tratar de serviço essencial, não poderia ficar a entidade desprovida dos referidos serviços. No entanto, foi condicionada a necessidade de realização de levantamento de requisitos, para instrumentalização de certame licitatório, para sua substituição, ao fim do término de vigência contratual.

2.2. **Atualmente**, os serviços de tecnologia da informação para a sustentação, manutenção, aprimoramento e desenvolvimento das demandas de software, com o fornecimento de melhorias na operacionalização dos softwares existentes na Anater, bem como a criação de novos módulos, de modo a acompanhar as inovações tecnológicas do mercado de informática e

comunicação **são desenvolvidos de forma terceirizada pela empresa V2 Tec.**

2.3. Tendo em vista que se trata de serviços essenciais, com necessidade de um plano de continuidade de execução, de forma que não sejam impactados com sua paralização, propõe-se a elaboração de estudo para substituição contratual, garantindo, assim, a qualidade e perenidade dos serviços prestados. Para tanto, faz-se necessário a realização de um novo processo licitatório.” (grifo nosso)

Dessa forma, respondido o primeiro esclarecimento.

Questionamento 2 – SIC

“b) Quantos profissionais atuam atualmente no serviço?”

Manifestação ANATER: No mesmo sentido da manifestação anterior, as informações constam do instrumento convocatório, a saber:

O Contrato vigente tem como modelo de execução a Unidade de Serviço Técnico-UST. Tal qual a futura contratação.

O objeto do registro de preços já traz em seu bojo a seguinte definição: registro de preços para contratação de prestação de serviços em Tecnologia da Informação, sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST), contemplando o suporte e a manutenção de sistemas de informação baseados em computador; o gerenciamento, a manutenção e o suporte técnico em redes locais e remotas de computadores; o serviço especializado de atendimento e suporte técnico a usuários de ambiente computacional; a especificação, o desenvolvimento, a modelagem, a automação, o suporte, a manutenção de sistemas de informação baseados em computador e serviço técnico para apoio finalístico e administrativo em TI, **na modalidade sob demanda**, de forma presencial e remota.

Destacamos que considerando-se que o objeto da contratação trata de prestação de serviço sob demanda, para suporte técnico, desenvolvimento, consultoria entre outros, em favor da Anater e, que, em virtude das atribuições e responsabilidades da Agência, bem como da política de Ater, o volume de informações, dados e aplicações poderá aumentar gradativamente, o que irá requerer sustentação pelo ambiente tecnológico da Anater com equipamentos e sistemas/módulos complementares, visando atender a essa demanda, tornando-se impossível definir previamente o volume de informações, dados e aplicações a serem desenvolvidas, e, desta forma, **entende-se haver plena compatibilidade entre tal fato e a hipótese previstas no art. 3º do Decreto nº 7.892/2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços, previsto no art. 15 da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.**

“Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

- I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;
- II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou **contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;**
- III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou
- IV - **quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.**

Em sendo serviços a serem registrados sob demanda, tanto os serviços do contrato vigente quanto os a serem contratados, não se referem a quantidade de profissionais alocados.

A característica do registro de preços e dos serviços sob demanda é exatamente a não alocação de profissionais com despesas desnecessárias, para a Contratada. Justamente pela incerteza da necessidade da demanda, a contratação é classificada como demanda incerta, até que haja a ocorrência efetiva da condição.

Ainda, no item 2 – JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO, sub-item 2.4 consta que: “A solução adotada pela Anater é a de contratar os serviços em um **modelo que possibilite a redução de gastos** e proporcione o aumento da eficiência, conforme os praticados. Esse modelo tem sido executado via terceirização, de forma satisfatória, circunstância em que a **empresa Contratada é especializada no objeto da contratação e possui mais agilidade e expertise que a entidade na execução dos projetos e obtenção dos recursos necessários, dentre eles profissionais adequados e capacitados, considerando aspectos de qualidade, eficiência e economicidade, por não exigir dedicação exclusiva de mão de obra.**”

Ademais, no item 7 – EQUIPE DE TRABALHO ESTIMADA é claro que para efeito de precificação e gestão contratual, a CONTRATADA deverá contar **que serão demandados trabalhos de diversos tipos de especialidades de profissionais**, de forma presencial e remota, para execução das demandas e tarefas de prestação de serviços de apoio ao desenvolvimento de projetos e suporte, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

Ainda, no sub-item 7.2.1. consta: “Note-se, porém, que se trata apenas de quantitativo estimado, o qual poderá ser alterado a depender do volume de USTs mensais demandado pela ANATER. Espera-se, assim, que a alocação de técnicos varie conforme a demanda, o que é conducente ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato.”

Para tanto, para fins de precificação, o sub-item 7.3. assim dispõe: “A definição dos papéis será feita conforme a distribuição de demandas por projeto, não sendo necessária a alocação de todos os técnicos abaixo listados (...)”

Tendo em vista que a equipe não terá dedicação de mão obra exclusiva, não se trata de quantitativo de profissionais a serem alocados, mas, sim, de precificação da Unidade de Serviço Técnico – UST que será demanda e paga, conforme disposto no item 8.5. do Termo de Referência.

Por fim, ressaltamos que os serviços do contrato atual e do futuro não se caracterizam como contratação por Posto de Serviço, mas, sim, por Unidade de Serviço Técnico – UST.

Questionamento 3 – SIC

“II - Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?”

Manifestação ANATER: Não, tanto é que não consta tal informação no instrumento convocatório. Os serviços a serem contratados são para: **“suporte e a manutenção de sistemas de informação baseados em computador; o gerenciamento, a manutenção e o suporte técnico em redes locais e remotas de computadores; o serviço especializado de atendimento e suporte técnico a usuários de ambiente computacional; a especificação, o desenvolvimento, a modelagem, a automação, o suporte, a manutenção de sistemas de informação baseados em computador e serviço técnico para apoio finalístico e administrativo em TI, na modalidade sob demanda, de forma presencial e remota.”**

Questionamento 4 – SIC

“III - O serviço poderá ser executado remotamente?”

Manifestação ANATER: Conforme disposto no instrumento convocatório, os serviços deverão ser executados de forma presencial e remota.

Algumas atividades serão exigidas de forma presencial e outras de forma remota, a critério da necessidade da Anater.

Questionamento 5 – SIC

“IV – A apresentação de Profissionais Certificados integrantes no quadro de funcionários da Licitante, deve ser realizada apenas no ato da assinatura do contrato, sendo aceitos profissionais certificados cuja contratação se dê por prestação de serviço, sem vínculo trabalhista com a Licitante.”

Manifestação ANATER: Conforme disposto no item 7 do Termo de Referência, a seguir transcrito:

“7.4.3. Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União - TCU é vedada a exigência, como condição de qualificação técnica, que o licitante possua em

seu quadro permanente, os profissionais com as certificações requeridas ou a qualificação técnica exigida, por impor ônus desnecessário antes da contratação e restringir o caráter competitivo do certame.

(...)

- 7.4.9. A Contratante, de forma a garantir a qualidade do processo e dos entregáveis resultantes dele, exigirá da Contratada, no decorrer da execução das atividades e, ainda, conforme necessário ao projeto, a utilização de profissionais compatíveis com as exigências necessárias de cada demanda.
- 7.4.10. Os profissionais envolvidos nos projetos deverão possuir conhecimento necessário para a prestação dos serviços. A Contratada deverá disponibilizar os respectivos currículos dos especialistas alocados em cada atividade para conhecimento da Anater.”

No mesmo sentido, consta do Anexo IV – REGRAS PARA COMPOSIÇÃO E ALOCAÇÃO DE TIMES/EQUIPES, as exigências e orientação necessárias.

Portanto, sendo que cada equipe será definida em cada etapa do projeto, conforme demanda, os profissionais deverão ser alocados por projeto. Na mesma linha de inteligência, as comprovações de experiência e expertise profissional somente ocorrerão após a emissão das Ordens de Serviço, conseqüentemente, após a contratação.

Questionamento 6 – SIC

“V – Qual o valor estimado?”

Manifestação ANATER: A resposta ao questionamento encontra-se no instrumento convocatório, vide itens abaixo transcritos:

Termo de Referência

1.1. QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO

VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA A CONTRATAÇÃO	R\$ 2.897.507,07 (dois milhões, oitocentos e noventa e sete mil, quinhentos e sete reais e sete centavos)
--	--

37. DA ESTIMATIVA DE CUSTO DA CONTRATAÇÃO

37.1.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo abaixo descrito tendo em vista uma estimativa do volume de serviços necessários:

Tabela: Custo Máximo Estimado da Contratação

Item	Descrição	Unidade e de Medida	Valor Unitário UST	Quantidade Estimada	Valor Total Estimado (R\$)
Único	Registro de preços para contratação de prestação de serviços em Tecnologia da Informação, sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST), contemplando o suporte e a manutenção de sistemas de informação baseados em computador; o gerenciamento, a manutenção e o suporte técnico em redes locais e remotas de computadores; o serviço especializado de atendimento e suporte técnico a usuários de ambiente computacional; a especificação, o desenvolvimento, a modelagem, a automação, o suporte, a manutenção de sistemas de informação baseados em computador e serviço técnico para apoio finalístico e administrativo em TI, na modalidade sob demanda, de forma presencial e remota, conforme condições estabelecidas neste instrumento, em favor da Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – ANATER.	UST	R\$ 161,43	17.949	R\$2.897.507,07

Questionamento 7 – SIC

“VI – Para serviços de manutenção de equipamentos, necessário disponibilizar a lista contendo as marcas e os modelos dos respectivos equipamentos.”

Manifestação ANATER: Esclarecemos que a lista dos serviços, sistemas e escopo da contratação constam do item 4.1.9. do Termo de Referência, a saber:

ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

	DETALHAMENTO	DESENVOLVIMENTO			SUPORTE HELP DESK		
Manutenção adaptativa, corretiva, evolutiva e helpdesk de sistemas de informação e suporte ao usuário							
	SISTEMAS	A D A P T A T I V A	C O R R E T I V A	E V O L U T I V A	1º NÍ VE L	2º NÍ V E L	3º NÍVE L
DESENVOLVIMENTO	SGA WEB V 1 e V2	X	X	X	X	X	X
	SGA MOBILE V 1 e V2	X	X	X	X	X	X
	MÓDULOS:						
	CADASTRO	X	X	X	X	X	X
	FINANCEIRO	X	X	X	X	X	X
	PESSOAL	X	X	X	X	X	X
	CHAMADA PÚBLICA	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE IEP						
	CADASTRO	X	X	X	X	X	X
	CONSULTAS	X	X	X	X	X	X
	OCORRÊNCIAS	X	X	X	X	X	X
	RELATÓRIOS	X	X	X	X	X	X

	GESTÃO DE CONTRATOS						
	CADASTRO	X	X	X	X	X	X
	CONSULTAS	X	X	X	X	X	X
	OCORRÊNCIAS	X	X	X	X	X	X
	RELATÓRIOS	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE FISCALIZAÇÃO						
	CADASTRO	X	X	X	X	X	X
	CONSULTAS	X	X	X	X	X	X
	OCORRÊNCIAS	X	X	X	X	X	X
	RELATÓRIOS	X	X	X	X	X	X
	GESTÃO DE DEMANDAS	X	X	X	X	X	X
	EVENTOS	X	X	X	X	X	X
	PAINÉIS/DASHBOARD	X	X	X	X	X	X
	CONSULTAS	X	X	X	X	X	X
	PRESTAÇÕES DE CONTAS	X	X	X	X	X	X
HELPEDESK	SGA WEB	NÃO SE APLICA			X	X	X
	SGA MOBILE				X	X	X
	SUPORTE AO USUSÁRIO INTERNO				X	X	X
	SUPORTE AO USUSÁRIO EXTERNO				X	X	X

CONSULTORIA	DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SISTEMAS E APLICAÇÕES	X	X	X	NÃO SE APLICA
	APOIO E SUPORTE ESPECIALIZADO NO APERFEIÇOAMENTO DE SISTEMAS E APLICAÇÕES EXISTENTES	X	X	X	
	CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA	X	X	X	
	CONSULTORIA TÉCNICA DE GESTÃO DE TIC	X	X	X	

Ainda, estarão englobados na contratação proposta a necessidade do serviço de suporte técnico e apoio a **sistemas de informação de base nacional - SGA**, atividades essas que deverão atender quanto ao apoio, suporte técnico, treinamento, atualizações,

Assim, os serviços de suporte e manutenção são direcionados ao escopo de serviços detalhados, não sendo meramente prestação de serviços de máquinas (hardware).

Questionamento 8 – SIC

“VII – Qual o número de chamados estimados para o mês ou ano?”

Manifestação ANATER: Esclarecemos que a informação foi detalhada no Estudo Técnico Preliminar – ETP, com vistas a apurar as estimativas de serviços que serão registrados os preços, conforme disposto no item 14 – DEMANDA PREVISTA E QUANTIDADE ESTIMADA A SER CONTRATADA, a saber:

TIPO DE ATIVIDADE	ESTIMATIVA DE UST POR ATIVIDADE MENSAL	ESTIMATIVA DE UST POR ATIVIDADE ANUAL
Levantamento de necessidade de TIC e redação da visão da necessidade (sistemas de informação, software, portais, entre outros)	2	14

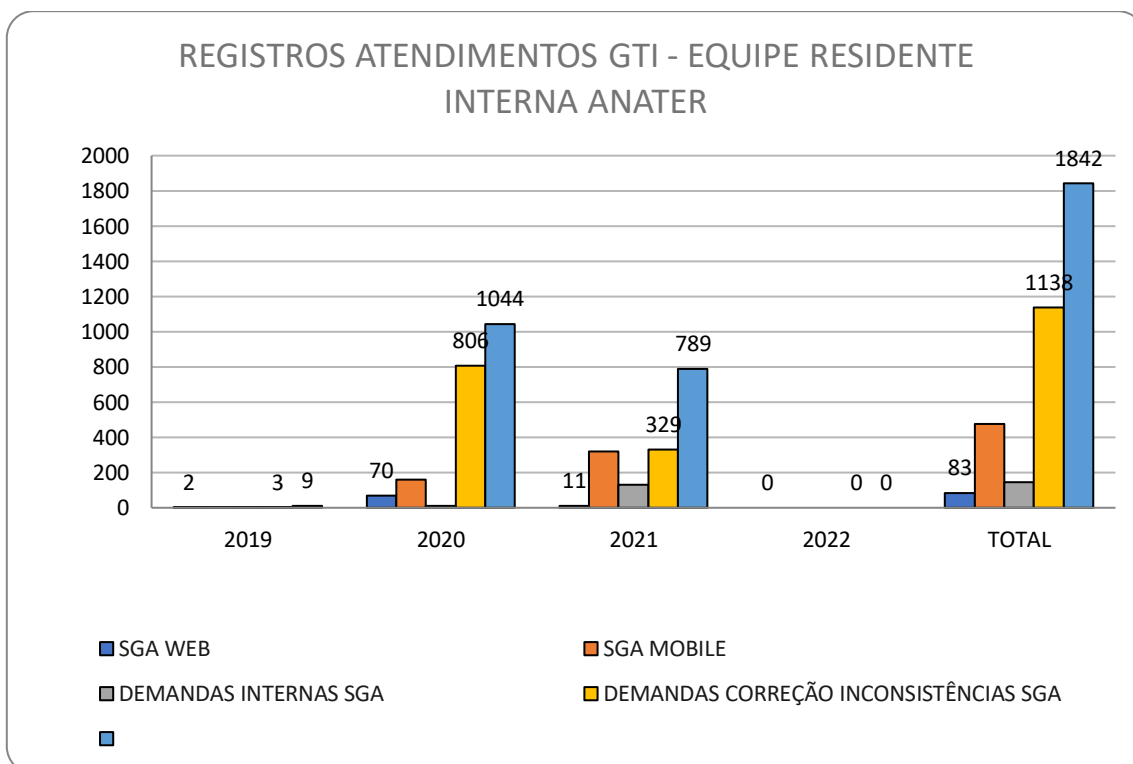
Análise, Elaboração do Planejamento, entregas de projeto de sistemas de informação utilizando metodologias definidas na Anater	1	7
Detalhamento de funcionalidade em forma de história de usuário de alto nível e/ou baixo nível	2	14
Desenvolvimento de uma funcionalidade de sistema a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade e integração do código no repositório definido	5	35
Desenvolvimento do manual de usuário das soluções disponibilizadas aos clientes, para estabelecer as rotinas de produção da Coordenadoria de Operação, Suporte e Infraestrutura (por tarefa)	1	7
Preparação de ambientes tecnológicos (produção, homologação e teste)	1	8
Elaboração de documentação de uma API disponibilizada por webservice, construção de função acessível por web service para integração de sistemas informatizados	1	8
Construção de testes de integração de software, execução de tarefa de testes de funcionalidade de software desenvolvida de acordo com documentação técnica pré-elaborada	4	24

Instalação de aplicação em ambiente tecnológico com aplicação principal instalada para teste do solicitante	2	12
Execução de uma tarefa de manutenção corretiva e integração do código modificado no repositório padrão	4	28
Análise, mapeamento, modelagem e redesenho de processos de negócio, utilizando metodologias e ferramentas automatizadas	3	21
Execução de alteração de processo de negócio mapeado	3	21
Participação da homologação, implantação e treinamento de ferramentas de mapeamento de processos	2	14
Execução de atividades de Administração de Dados	3	36
Execução, manutenção, implementação de planos e rotinas de backups, de restore dos dados e metadados	4	48
Implementação e manutenção de planos de segurança da informação	1	12
Manutenção de API, realização e manutenção de ETL	4	48
Elaboração, suporte e manutenção de painéis em ferramentas de BI	6	72
Execução, implementação e manutenção das bases	5	60
Criação e manutenção de produções gráficas utilizados em reuniões e eventos da nater	2	24
Manutenção, edição de conteúdo, design visual, diagramação e publicação para o portal da Anater.	3	36

Desenvolvimento de treinamentos, palestras e outros eventos de interesse da Anater	4	48
Administração de usuários, grupos, políticas de grupo, políticas de usuários e acessos	70	840
Instalação, configuração e administração de ambiente corporativo Anti- Spam, Antivírus, Mail Server	25	300
Administração do ambiente de backup	40	480
Serviço de Configuração, manutenção, instalação de novas estações, atualização de hardwares e software (leitor PDF, editor de texto, software de escritório, flash player, gravador e leitor de cd/dvd, navegadores, antivírus, entre outros)	12	144
Serviço de instalação , manutenção e migração do link de telecom e configuração bem como monitoramento de ativos de redes, servidores, e suporte de sustentação emergencial	20	240
Suporte e acompanhamento técnico em eventos, reuniões	10	120
Instalação, configuração e administração de ambiente corporativo VPN, IPS, IDS, DNS, DHCP, Server File, Print Server, FTP e serviço de diretório	20	240
Instalação, configuração e administração de certificados digitais	5	60
Instalação, configuração e administração de roteadores, switches, firewalls baseado em appliance, virtual appliance ou software, acelerador de aplicação, acelerador de conteúdo, acelerador de link de comunicação	60	720

Instalação, configuração e administração de sistemas de storage e armazenamento;	12	144
Suporte e atendimento 1º. nível aos usuários	160	1920
Suporte e atendimento 2º. nível aos usuários	135	1620
Suporte e atendimento 3º. nível aos usuários	120	1440
Remanejamento físico, desativação ou ativação de equipamento de TIC.	12	144
Suporte ao usuário de sistemas de informação no tratamento de ocorrência de erros/problemas	745	8940
TOTAL	1509	17949

As mencionadas estimativas tomaram por base o histórico de atendimentos e e serviços de prestados, tendo o seguinte resumo:





Para fins de precificação, deverá ser considerada a estimada constante do item 14 do Termo de Referência, acima apresentado.

Questionamento 8 – SIC

“VIII – Necessário o histórico de demanda do processo.”

Manifestação ANATER: Conforme respondido no questionamento 7 acima, não se trata de histórico de chamadas, mas, sim, de estimativa de demanda por serviço, conforme disposto no item 14 do Termo de Referência.

Além de que, os serviços não tem como ponto focal suporte e help desk mas, sim, suporte, desenvolvimento, consultoria e help desk.

Assim, tendo sido apresentados os esclarecimentos pertinentes e, não carecendo de revisão o instrumento convocatório entendemos por respondido pleito.

V - CONCLUSÃO

Pelo todo exposto, e atendendo ao pedido de esclarecimento, a execução dos serviços poderá ser realizada de forma presencial – na sede da Anater, ou de forma híbrida, conforme detalhado acima.

Sendo essas as informações, consideramos atendido o pedido de esclarecimento.

A presente resposta ao pedido de esclarecimento ficará disponível e divulgada nos seguintes endereços eletrônicos: portal da ANATER – Link Licitações, passando a integrar o instrumento de chamamento público na íntegra.

Maria Madalena Pereira Bandeira
Pregoeira ANATER