

MP/MA PE nº 04/2022 - Pedidos de Esclarecimentos

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação <cmti@mpma.mp.br>
Para: Licitacoes CPL <licitacoes@mpma.mp.br>

23 de março de 2022 14:23

Senhor Pregoeiro,

Seguem as respostas ao pedido de esclarecimentos da licitante HEPTA.

Atenciosamente,

Antonio Alfredo Pires Oliveira

Ministério Público do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Tel: (98) 3219-1773 / 9130-2878

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

De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>

Date: qua., 23 de mar. de 2022 às 14:18

Subject: Re: MP/MA PE nº 04/2022 - Pedidos de Esclarecimentos

To: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação <cmti@mpma.mp.br>

Cc: Patricia Cristina Marques Correa <patriciamc@mpma.mp.br>

Prezado Coordenador, boa tarde! Em atenção ao pedido de esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico n. 04/2022, cujo objeto é "contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos", a equipe técnica da CMTI, encaminha as respostas, a saber:

Esclarecimento 1 - O item 3 do Termo de Referência (TR) apresenta os prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luis/MA, bem como prédios localizados nas cidades referentes aos itens 3.1.1.2.1 a 3.1.1.2.7 como localidades onde os serviços poderão ser prestados de forma "presencial e remota". Entendemos que nestas localidades, os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota e, quando for tecnicamente inviável (quando o atendimento exigir a presença física do profissional responsável), os serviços serão prestados de forma presencial.

Adicionalmente, o item 5.9.19 do TR estabelece que a CONTRADA é livre para a alocação de seus profissionais de forma não exclusiva para o MPMA, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos do TR pelo Nível Mínimo de Serviço.

Diante do exposto e considerando que é de baixa viabilidade prática o compartilhamento de profissionais fisicamente alocados nas instalações de um cliente, com outros cliente, entendemos também que serviços para os quais seja tecnicamente viável a execução remota, poderão ser executados por profissionais alocados nas instalações da CONTRATADA. Está correto este entendimento?

Resposta: Por se tratar de prestação de serviços especializados de tecnologia da informação, a atuação está vinculada ao atendimento dos níveis mínimos de serviços (1, 2 e 3), não se tratando de fornecimento de mão de obra com dedicação exclusiva. Por outro lado, alguns dos serviços poderão ser prestados de forma presencial (Ex. Nível de atendimento 2 e 3 - características do objeto), pois compõem parte do fluxo total de atendimento baseado no modelo de central de serviços (service desk - ITIL - Níveis 1, 2 e 3), estes podendo ser realizado

de forma remota, a depender do tipo de incidente e/ou requisição registrado. Neste sentido, os serviços prestados de forma presencial não se enquadram em fornecimento de mão de obra com dedicação exclusiva.

Esclarecimento 2 – Com o objetivo de avaliar a logística e a distribuição de técnicos de atendimento e suporte de nível 2 entre as localidades referentes aos itens 3.1.1.1.1 a 3.1.1.1.11 e 3.1.1.2.1 a 3.1.1.2.7, solicitamos informar para cada localidade:

a) O endereço;

3.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA: Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luís - Maranhão

3.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL: Av. Prof. Carlos Cunha, s/nº, Calhau, CEP: 65076-820, São Luís - Maranhão

3.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira: Av. Prof. Carlos Cunha, 572 - Jaracaty, CEP: 65076-820, São Luís - Maranhão

3.1.1.1.4. PJECCA: Pr. Gonçalves Dias, 01 - Centro, CEP: 65020-140, São Luís - Maranhão

3.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS: R. das Cajazeiras, 190 - Centro, CEP: 65015-080, São Luís - Maranhão

3.1.1.1.6. CCA/ESMP: Rua Osvaldo Cruz, nº 1396, Centro, CEP 65020-910, São Luís - Maranhão

3.1.1.1.7. ANIL: NÃO EXISTE MAIS

3.1.1.1.8. RAPOSA: Av. Principal, S/N, Centro, CEP: 65138-000, Raposa - Maranhão

3.1.1.1.9. RIBAMAR: Rua 28 de Julho, s/n, Centro, CEP: 65110-000, São José de Ribamar - Maranhão

3.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR: CEP: Av. 13, Quadra 145, 05, Maiobão, CEP: 65137-000, Paço do Lumiar - Maranhão

3.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo: Estrada da Vitoria, 25, Bairro Monte Castelo, CEP 65037-270, São Luís - Maranhão

3.1.1.2.1. Santa Inês: Rua Wady Haddad – 125, Centro, CEP: 65300-000, Santa Inês - Maranhão

3.1.1.2.2. Pedreiras: Rua das Laranjeiras, 2005, Goiabal, CEP: 65725-000, Pedreiras - Maranhão

3.1.1.2.3. Bacabal: Av. Barão do Rio Branco, 215, Centro, CEP: 65700-000, Bacabal - Maranhão

3.1.1.2.4. Balsas: Rua José Coelho Noletto, 155, Potosi , CEP: 65800-000, Balsas - Maranhão

3.1.1.2.5. Caxias: Rua Dr. Berredo, s/n, Centro, CEP: 65604-050, Caxias - Maranhão

3.1.1.2.6. Timon: Av. Paulo Ramos, 337, Centro, CEP: 65630-140, Timon - Maranhão

3.1.1.2.7. Imperatriz: Rua Barão do Rio Branco, 36, Centro, CEP: 65900-430, Imperatriz - Maranhão

b) A quantidade de usuários Prioridade 0;

Resposta:

a.1) Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA:

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	63
Prioridade 1	Servidor	212
	Disposição	93
	Externo comissionado	223
	Convênio	2
	Outros	8

a.2) Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL:

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	102
Prioridade 1	Servidor	94
	Disposição	22
	Externo comissionado	125
	Convênio	12
	Outros	17

a.3) Casa da Mulher Brasileira:

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	1
Prioridade 1	Disposição	1
	Externo comissionado	1
	Outros	2

a.4) PJECCA:

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 1	Convênio	1
	Externo comissionado	2

	EXTERNO COMISSIONADO	4
Prioridade 0	Membro	2
Prioridade 1	Outros	2
	Servidor	3

a.5) GAVIÃO/CAJAZEIRAS

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	3
Prioridade 1	Servidor	2
	Externo comissionado	2
	Convênio	1

a.6) CCA/ESMP

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 1	Disposição	4
	Externo comissionado	24
Prioridade 0	Membro	31
Prioridade 1	Servidor	22

a.8) Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 1	Servidor	3

a.9) RAPOSA

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 1	Convênio	2
	Disposição	2
	Externo comissionado	1

Prioridade 0	Membro	1
Prioridade 1	Outros	1
	Servidor	2

a.10) RIBAMAR:

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	6
Prioridade 1	Servidor	6
	Disposição	12
	Externo comissionado	7
	Convênio	2
	Outros	1

a.11) PAÇO DO LUMIAR:

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	4
Prioridade 1	Servidor	7
	Externo comissionado	4
	Convênio	2

a.12) Santa Inês

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	4
Prioridade 1	Servidor	7
	Disposição	5
	Externo comissionado	5

a.13) Pedreiras

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	3
Prioridade 1	Servidor	4
	Disposição	10
	Externo comissionado	4
	Convênio	1

a.14) Bacabal

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	5
Prioridade 1	Servidor	8
	Disposição	3
	Externo comissionado	6
	Convênio	1

a.15) Balsas

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	5
Prioridade 1	Servidor	6
	Disposição	9
	Externo comissionado	6

a.16) Caxias

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 1	Convênio	1
	Disposição	5

	Disposição	3
	Externo comissionado	8
Prioridade 0	Membro	8
Prioridade 1	Outros	2
	Servidor	11

a.17) Timon

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 1	Convênio	2
	Disposição	10
	Externo comissionado	11
Prioridade 0	Membro	12
Prioridade 1	Outros	5
	Servidor	24

a.18) Imperatriz

	DESCRIÇÃO	QTD
Prioridade 0	Membro	18
Prioridade 1	Servidor	27
	Disposição	9
	Externo comissionado	20
	Convênio	3
	Outros	6

c) A quantidade de usuários Prioridade 1;

Resposta: idem b)

d) A média de chamados mensais ou quantidade de chamados anuais.

Resposta: Considerando que os serviços em 1o, 2o e 3o níveis destinam-se a todas as localidades do Estado do Maranhão onde situam-se as unidades do MPMA, a classificação de chamados entre localidades indifere para esta finalidade. Portanto, a quantidade mensal e anual de chamados listados no item 4.2.5.11 deve ser o parâmetro a ser considerado para fins quantitativos.

Esclarecimento 3 – A tabela de horários de atendimentos apresentada no item 4.2.2 do TR apresenta os horários e janelas de trabalho a serem observadas pelos 3 níveis de atendimento (N1, N2 e N3) para usuários com Prioridade 1 e usuários com Prioridade 0. No entanto, os horários e as janelas de atendimento são rigorosamente iguais para as duas Prioridades. Não existe distinção nestes parâmetros (horários de atendimento e jornadas de trabalho) para Prioridades distintas?

Resposta: Não existe distinção nestes parâmetros.

Esclarecimento 4 – Dentre as obrigações da CONTRATANTE, consta no TR, nos termos do item 6.1.2 o provimento de infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas na execução contratual, citando: espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica. Perguntamos: o espaço físico, as mesas e as cadeiras a serem providos pelo CONTRATANTE estão em conformidade com o Norma Reguladora nº 17 (NR-17) editada pela Portaria MTP nº 423, de 07 de outubro de 2021?

Resposta: Apesar do espaço físico, mesas e cadeiras estarem de acordo com a Norma Reguladora nº 17 (NR-17), tal norma não se aplica ao objeto a ser licitado, visto que a NR17 aplica-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos, o que não é o caso.

Esclarecimento 5 – Sobre a Vistoria Técnica, pela leitura do item 13.9 do TR, entendemos que a sua realização não é obrigatória e, optando por não a realizar, o licitante deverá apresentar declaração de pleno conhecimento das condições de execução do contrato, nos termos do item 13.9.5 do TR. Está correto este entendimento?

Resposta: Está correto o entendimento da licitante.

Esclarecimento 6 – Ainda sobre a Vistoria Técnica, é possível a sua realização de forma remota, por meio de aplicativos de reunião remota, como Microsoft Teams, Google Meet ou Zoom, por exemplo?

Resposta: As vistorias serão somente de forma presencial, não sendo aceitas vistoria do tipo online ou remota.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro

Ministério Público do Maranhão

Procuradoria Geral de Justiça

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Tel: (98) 3219-1773

Em qua., 23 de mar. de 2022 às 10:09, Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> escreveu:

Para conhecimento e manifestação.

Desde já agradeço.

Antonio Alfredo Pires Oliveira

Ministério Público do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Tel: (98) 3219-1773 / 9130-2878

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

De: **Licitacoes CPL** <licitacoes@mpma.mp.br>

Date: qua., 23 de mar. de 2022 às 09:35

Subject: Fwd: MP/MA PE nº 04/2022 - Pedidos de Esclarecimentos

To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>, Antonio Alfredo Pires Oliveira <alfredo@mpma.mp.br>

Prezado Coordenador, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico n. 04/2022, cujo objeto é "contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos", para resposta no **prazo máximo de 24(vinte e quatro) horas**.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco

Pregoeiro Oficial

CPL/PGJ-MA

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

De: **Willy Mendes Nack Melzer** <willy.melzer@hepta.com.br>

Date: qua., 16 de mar. de 2022 às 18:45

Subject: MP/MA PE nº 04/2022 - Pedidos de Esclarecimentos

To: licitacoes@mpma.mp.br <licitacoes@mpma.mp.br>

Cc: Rinaldo Lisboa Accioly <rinaldo.accioly@hepta.com.br>, Valdeci Rodrigues Borges <valdeci.borges@hepta.com.br>

Prezados,

A empresa HEPTA Tecnologia e Informática Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 37.057.387/0001-22 e no CF/DF sob o nº 07.322.688/001-57, sediada à SEPN quadra 513 Bloco D Ed. Imperador salas 201 a 220, Asa Norte, Brasília – DF, na forma do item 16.5 do Edital de Convocação para o Pregão Eletrônico 04/2022 (“Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente, para o e-mail licitacoes@mpma.mp.br”), vem a sua presença solicitar os esclarecimentos abaixo relacionados quanto ao certame em referência:

Esclarecimento 1 - O item 3 do Termo de Referência (TR) apresenta os prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luis/MA, bem como prédios localizados nas cidades referentes aos itens 3.1.1.2.1 a 3.1.1.2.7 como localidades onde os serviços poderão ser prestados de forma “presencial e remota”. Entendemos que nestas localidades, os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota e, quando for tecnicamente inviável (quando o atendimento exigir a presença física do profissional responsável), os serviços serão prestados de forma presencial.

Adicionalmente, o item 5.9.19 do TR estabelece que a CONTRADA é livre para a alocação de seus profissionais de forma não exclusiva para o MPMA, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos do TR pelo Nível Mínimo de Serviço.

Diante do exposto e considerando que é de baixa viabilidade prática o compartilhamento de profissionais fisicamente alocados nas instalações de um cliente, com outros cliente, entendemos também que serviços para os quais seja tecnicamente viável a execução remota, poderão ser executados por profissionais alocados nas instalações da CONTRATADA. Está correto este entendimento?

Esclarecimento 2 – Com o objetivo de avaliar a logística e a distribuição de técnicos de atendimento e suporte de nível 2 entre as localidades referentes aos itens 3.1.1.1.1 a 3.1.1.1.11 e 3.1.1.2.1 a 3.1.1.2.7, solicitamos informar para cada localidade:

- a) O endereço;
- b) A quantidade de usuários Prioridade 0;
- c) A quantidade de usuários Prioridade 1;
- d) A média de chamados mensais ou quantidade de chamados anuais.

Esclarecimento 3 – A tabela de horários de atendimentos apresentada no item 4.2.2 do TR apresenta os horários e janelas de trabalho a serem observadas pelos 3 níveis de atendimento (N1, N2 e N3) para usuários com Prioridade 1 e usuários com Prioridade 0. No entanto, os horários e as janelas de atendimento são rigorosamente iguais para as duas Prioridades. Não existe distinção nestes parâmetros (horários de atendimento e jornadas de trabalho) para Prioridades distintas?

Esclarecimento 4 – Dentre as obrigações da CONTRATANTE, consta no TR, nos termos do item 6.1.2 o provimento de infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas na execução contratual, citando: espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica. Perguntamos: o espaço físico, as mesas e as cadeiras a serem providos pelo CONTRATANTE estão em conformidade com o Norma Reguladora nº 17 (NR-17) editada pela Portaria MTp nº 423, de 07 de outubro de 2021?

Esclarecimento 5 – Sobre a Vistoria Técnica, pela leitura do item 13.9 do TR, entendemos que a sua realização não é obrigatória e, optando por não a realizar, o licitante deverá apresentar declaração de pleno conhecimento das condições de execução do contrato, nos termos do item 13.9.5 do TR. Está correto este entendimento?

Esclarecimento 6 – Ainda sobre a Vistoria Técnica, é possível a sua realização de forma remota, por meio de aplicativos de reunião remota, como Microsoft Teams, Google Meet ou Zoom, por exemplo?

Atenciosamente,



WILLY MENDES NACK MELZER

Analista de Licitação

+55 61 3961-7777

willy.melzer@hepta.com.br

www.hepta.com.br



hepta-informatica-ltda

A Hepta se responsabiliza apenas por documentos que contenham a assinatura de um dos seus diretores. Os demais documentos têm fim exclusivamente informativo.

✂ ANTES DE IMPRIMIR, PENSE EM SUA RESPONSABILIDADE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE.