



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

NOTA TÉCNICA Nº 2343546/2021/CGGOV/DIRTI

PROCESSO Nº 23034.023314/2020-41

INTERESSADO: DIVISÃO DE COMPRAS INTERNAS

1. ASSUNTO

1.1. A presente nota tem por escopo proceder à verificação, avaliação, adequação e conformidade da qualificação técnica dos instrumentos que integram a documentação de habilitação, que acompanha a proposta de preços protocolada pela empresa **CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**, segunda colocada no certame licitatório promovido por este FNDE (SEI nº 2333664), Pregão Eletrônico nº 04/2021, referente ao item 1 - Serviço continuado e especializado de apoio ao Planejamento e à Governança de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

1.2. Versa a Lei do Pregão que na fase externa do certame serão observadas regras preestabelecidas, dentre as quais o conjunto de especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade **definidos no edital**, bem como com a comprovação de que a empresa classificada, no critério do menor preço ofertado por lance, atende às exigências do edital quanto à habilitação jurídica e **qualificações técnicas** e econômico-financeira. Somente depois de verificado o pleno preenchimento das exigências fixadas no edital é que se poderá declarar a empresa que efetivamente venceu o certame licitatório.

1.3. Nesta esteira, na consolidação do julgamento técnico o pregoeiro conta com o apoio dos Servidores Técnicos do FNDE, para proceder à avaliação da qualificação técnica. Tais avaliações e interpretações das regras editalícias têm como foco a ampliação da disputa, sem que tal processamento venha a comprometer: **(a) o interesse da administração** (princípio da persecução do interesse público e da sobreposição deste sobre o interesse privado, sob o manto da razoabilidade e da proporcionalidade); **(b) o interesse dos particulares** (princípio da isonomia, em que a regra de avaliação e julgamento é aplicável e aplicada a todos indistintamente, com o balizamento feito pelo princípio da impessoalidade); e **(c) a finalidade e a segurança da contratação** (princípios da eficácia, da eficiência e da economicidade).

1.4. O parecer que ora se constrói na forma de Nota Técnica encontra assento na aplicação subsidiária da Lei do Processo Administrativo (Lei nº 9.784/99), que determina que as decisões administrativas devem ser motivadas de forma explícita, clara e congruentes e fundamentadas em pareceres, informações, decisões ou propostas que serão parte integrante do julgamento proferido pela autoridade competente, a quem competirá acolher, no todo ou em parte, de forma justificada a presente **NOTA TÉCNICA**.

1.5. É, portanto, na estrita observância dos elementos aqui colacionados que a Equipe de Servidores Técnicos deste FNDE procede à manifestação quanto à aderência da documentação de habilitação - capítulo qualificação técnica - encaminhada a esta Coordenação-Geral, pelo Pregoeiro.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1. O FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE tornou público o certame licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, sob nº **04/2021**, PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº **23034.023314/2020-41**, cuja sessão foi efetivamente realizada no dia **20/04/2021**.

2.1.1. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO:** Contratação de empresa para a prestação de serviços de apoio ao planejamento, à gestão de serviços e à governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de acordo com as especificações, quantidades e condições constantes deste Termo de Referência.

2.1.1.1. **Item 1: Contratação de serviços de apoio ao Planejamento e à Governança de TIC**, que compreende:

a) Planejamento estratégico, tático e operacional: serviços de apoio à elaboração e ao acompanhamento do planejamento da DIRTI/FNDE, bem como utilização de metodologias e políticas de mercado para apoiar os servidores nas definições, prioridades, planejamento e implementação das ações vinculadas à governança de TI do FNDE.

b) Escritório de Projetos: serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos, assim como ao acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos pelo FNDE. Está contido ainda nesse serviço, o suporte técnico em ferramenta de gerenciamento de projetos.

c) Apoio ao Negócio: serviços de gestão do ciclo de vida do atendimento das oportunidades, problemas e necessidades de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC encaminhadas à DIRTI pelas áreas de negócio do FNDE.

2.1.1.2. **Item 2: Contratação de serviços de apoio à Gestão de Serviços de TIC**, que refere-se aos serviços de elaboração, análise, documentação, implantação e melhoria de processos de gerenciamento de serviços TIC, baseadas nas melhores práticas ITIL e COBIT; implantação, configuração e suporte à ferramenta ITSM, monitoramento e gestão de eventos e de configuração de ativos e serviços de TIC; e realização de capacitação dos usuários quanto ao uso das ferramentas de ITSM e processos de gestão de Serviços de TIC definidos.

2.2. Concluída a fase de lances do certame, vieram os referidos autos a esta Coordenação-Geral de Governança - CGGOV/DIRTI a fim de que seja emitido parecer acerca da adequabilidade e da conformidade da documentação de qualificação técnica à luz e aos termos do instrumento editalício.

2.3. É, restritamente, nesse contexto técnico que esta CGGOV passa a analisar a documentação encaminhada pela empresa **CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**, CNPJ nº 00.308.141/0009-23.

3. **DA EXIGÊNCIA EDITALÍCIA PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEDE DE HABILITAÇÃO**

3.1. Segundo o edital, em conformidade com o item **9.11.:**

9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.1.1 Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, nos seguintes termos:

9.11.1.1.1.1 Serviço continuado e especializado de apoio ao Planejamento e Governança de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 1.

9.11.1.1.1.2 Serviço continuado e especializado de apoio à Gestão de Serviços de TI, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 2.

9.11.1.1.2 Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

9.11.1.1.3 As declarações e/ou Atestados de Capacidade Técnico-Operacional deverão conter as seguintes informações:

9.11.1.1.3.1 Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e e-mail para contato;

9.11.1.1.3.2 Indicação do CONTRATANTE de que está atendendo ou foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados).

9.11.1.1.3.3 Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a licitante executa ou executou o objeto desta licitação.

9.11.1.1.3.4 A Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, COSO, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 31000.

9.11.1.1.3.5 Para o item 2 a licitante deverá comprovar experiência na implantação de pelo menos 3 (três) processos ITIL.

9.11.1.1.3.5.1 Para comprovar a experiência serão aceitos processos em implantação ou concluídos.

3.2. Por sua vez o Termo de Referência, no item **12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**, determina as condições de aceitação, em especial cita que:

12.3.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

12.3.1.1. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, nos seguintes termos:

12.3.1.1.1. Serviço continuado e especializado de apoio ao Planejamento e Governança de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 1.

12.3.1.1.2. Serviço continuado e especializado de apoio à Gestão de Serviços de TI, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o item 2.

12.3.2. Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

12.3.3. A Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, COSO, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 31000.

12.3.3.1. Para o item 2 a licitante deverá comprovar experiência na implantação de pelo menos 3 (três) processos ITIL.

12.3.3.1.1. Para comprovar a experiência serão aceitos processos em implantação ou concluídos.

4. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E RESPOSTAS PUBLICADAS

4.1. No período compreendido entre a publicação do Edital de Pregão Eletrônico nº. 04/2021 e a data de abertura do certame foram protocolados pedidos de esclarecimentos, os quais foram tempestivamente respondidos.

4.2. As respostas de tais esclarecimentos constituem-se em elementos a serem seguidos e observados tanto pelas empresas participantes do certame como pela Administração nesta fase do processo administrativo, consoante princípios da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo.

4.3. Assim sendo, todos os pedidos de esclarecimentos e respectivas respostas encontram-se encartadas nesta NOTA TÉCNICA, com o título de **ANEXO I - Compilação dos Pedidos de Esclarecimentos**, tendo sido objeto da avaliação, em cotejamento, como os documentos oferecidos pela licitante

5. DOS CRITÉRIOS NORTEADORES DA ANÁLISE TÉCNICA PARA FINS DE ACEITAÇÃO / HABILITAÇÃO

5.1. A análise desta Coordenação-Geral para fins de Aceitação e Habilitação da proposta apresentada pela empresa tem por objetivo verificar a **conformidade dos documentos eminentemente técnicos, os quais deverão ser apresentados dentro dos requisitos e condições editalícias.**

5.2. A presente análise refere-se ao **Item 1: Contratação de serviços de apoio ao Planejamento e à Governança de TIC**, que compreende:

a) **Planejamento estratégico, tático e operacional:** serviços de apoio à elaboração e ao acompanhamento do planejamento da DIRTI/FNDE, bem como utilização de metodologias e políticas de mercado para apoiar os servidores nas definições, prioridades, planejamento e implementação das ações vinculadas à governança de TI do FNDE.

b) **Escritório de Projetos:** serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos, assim como ao acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos pelo FNDE. Está contido ainda nesse serviço, o suporte técnico em ferramenta de gerenciamento de projetos.

c) **Apoio ao Negócio:** serviços de gestão do ciclo de vida do atendimento das oportunidades, problemas e necessidades de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC encaminhadas à DIRTI pelas áreas de negócio do FNDE.

5.3. A comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

6. DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA APRESENTADOS PELA EMPRESA

6.1. Os objetos desta análise são os **ATESTADOS** ou **DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA** e documentos complementares, que foram encaminhados pela empresa licitante.

6.2. Em atendimento à regra editalícia da comprovação da qualificação técnica por meio dos Atestados ou Declarações de Capacidade Técnica, a Licitante encaminhou documentação fornecida pelos seguintes Órgãos/Empresas:

- a) **CLARO S.A;**
- b) **UNIVERSO ONLINE S/A;**
- c) **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL;**
- d) **SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA TÉCNICO-CIENTÍFICA (SPTC);**
- e) **FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCRUZ;**
- f) **SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV;**
- g) **ARQUIVO NACIONAL - MINISTÉRIO DA JUSTIÇA;**
- h) **INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI;**
- i) **AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS - ANP;**
- j) **VALEC ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A.**

6.3. Segundo entendimento do Tribunal de Contas da União é de competência e obrigação do interessado no certame licitatório fornecer, por intermédio do(s) atestado(s), os elementos e informações destinadas à comprovação da capacidade técnica no licitante, como se vê na transcrição abaixo:

Licitação sob a modalidade pregão: 1 - As informações demandadas nos atestados a serem apresentados por licitantes, para o fim de comprovação de capacidade técnica, **devem ser dotadas de clareza**, sendo que, no caso de dúvidas, cabe ao gestor público valer-se da faculdade contida no § 3º art. 43 da Lei 8.666/1993, promovendo diligências, para saneamento dos fatos, se necessário. Precedente citado: Acórdão nº 2521/2003, Plenário. Acórdão n.º 1924/2011-Plenário, TC-000.312/2011-8, rel. Min. Raimundo Carreiro, 27.07.2011.

6.4. Na esteira do entendimento do TCU, para a validação e aceite dos atestados de capacidade técnica, é regra observada e praticada pelo FNDE proceder diligências, em sede de certames licitatórios, destinadas ao esclarecimento dos termos e condições em que tais atestados são fornecidos às licitantes, consoante previsão legal do § 3º do art. 43 da Lei nº. 8666/93, que transcrevemos:

“É facultada à comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.”

7. DA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS ATESTADOS EMITIDOS

7.1. CLARO S.A

7.1.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: PPS 1210 v1;
- II - Vigência: 2008 a 2012.

7.1.2. Do objeto:

a) Prestação de serviços de Outsourcing na Área de Gestão de Serviços (Qualidade), utilizando ferramentas e processos próprios (baseados nas melhores práticas de COBIT e ITIL) para os seguintes itens:

- I - Gestão de Níveis de Serviço SLM;
- II - Gestão e Análise de Indicadores;
- III - Gestão de Processos de Qualidade;
- IV - Programação em PHP, HTML, JavaScript e ASP;
- V - Implantação, Configuração e Administração do Banco de Dados MySQL;
- VI - Integração de Sistemas para diversas plataformas;
- VII - Elaboração de Relatórios Gerenciais através de Painel de Indicadores (KPI);
- VIII - Administração de Plano de Ações (pró-ativas e de contorno);
- IX - Monitoramento das Informações.

7.1.3. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

7.2. UNIVERSO ONLINE S/A;

7.2.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica e uma Declaração de prestação de serviços, relacionados abaixo:

7.2.2. Do objeto:

a) Serviços especializados de suporte técnico em informática (Service Desk):

- b) Manutenção proativa através de equipe técnica especializada para monitoração e manutenções preventivas em microcomputadores e servidores locais, através de softwares, disponibilizados pela Connectcom, devidamente homologado pelo UOL);
- c) Central de atendimento telefônico (Service Desk);
- d) Implantação, manutenção e administração da ferramenta de gestão de chamados Sysaid, com certificação Pinkverify, incluindo a implantação e gestão dos processos: Incidentes, Problemas, Mudança, Ativo e Configurações, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento e Nível de Serviço.
- e) Atendimento remoto aos usuários finais, através de software de acesso remoto com interface que permite ao usuário final autorizar expressamente o acesso remoto pelo analista;
- f) Atendimento on-site (visita técnica).
- g) prestação de serviços técnicos nas áreas de implantação e gestão de serviços de Contact Center/Service Desk, para atendimento em todas as localidades no Brasil, nas dependências da Connectcom, fazendo uso de PABX, DAC, URA, CTI e 0800, atuando em customização e manutenção e realizando atendimentos, Proativo, Break and Fix, Remoto, Local, utilizando processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE, realiza a gestão e entrega de resultados baseadas em níveis de serviços, gravação digital de tela e voz, plataforma de comunicação, gestão omnichannel, chatbot, solução de gestão de atendimentos em arquitetura web, gestão de relacionamento com o cliente, com atendimento ativo e receptivo, abrangendo os serviços de atendimento e relacionamento ao cliente, ouvidoria e pesquisa.

7.2.3. Da Avaliação textual da documentação analisada:

- a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.
- b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.3. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL;

7.3.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 04443/2018.
- II - Vigência: 30/04/2018 a 29/04/2021

7.3.2. Do objeto:

- a) Contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação visando a disponibilidade para o pleno uso dos recursos, dos serviços e da "infraestrutura de TIC na região de abrangência das Unidades de Suporte Tecnológico, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, incluindo o suporte, a manutenção e a assistência técnica em equipamentos de informática, redes e telefonia, software e hardware, com fornecimento de peças e componentes; o atendimento diferenciado a usuários prioritários e unidades críticas; a monitoração e o suporte operacional aos ambientes do autoatendimento; o suporte especializado às Unidades CAIXA e Parceiros Lotéricos, o controle e a gestão compartilhada de ativos tecnológicos; consultorias, vistorias e visitas técnicas de TI; sustentação/manutenção de ambientes tecnológicos e outros serviços especializados.
- I - Compreende todos os serviços a serem prestados nos locais de instalação dos equipamentos ou a partir do ambiente das Unidades de Suporte Tecnológico, relativos ao

suporte técnico e operacional com ferramenta disponibilizada pela contratada com geolocalização, monitoramento, assistência técnica, manutenções corretivas e preditivas, instalações, atualizações, configurações e customizações de softwares em recursos tecnológicos, além dos outros serviços especializados de TI descritos neste documento e nos demais anexos do Edital.

7.3.3. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.4. **SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA TÉCNICO-CIENTÍFICA (SPTC);**

7.4.1. A empresa protocolou 02 (dois) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

I - Contrato: 089/2015.

II - Edital de Pregão Eletrônico nº 18/2015 - Processo nº 70/2015.

III - Vigência: 24 de agosto de 2015 a 23 de setembro de 2021 (Término).

7.4.2. A equipe técnica por meio de consulta ao sítio de compras governamentais teve acesso ao edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 018/2015.

7.4.3. Do objeto:

a) Contratação de Serviços Contínuos de Apoio Técnico e Administrativo para a Área de Tecnologia da Informação (TI), conforme especificações constantes do Projeto Básico. (PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO).

b) A solução buscada consiste na contratação de empresa para a prestação de serviços de TI, de acordo com as áreas e perfis de atuação descritas abaixo.

Tipo de Serviço	Descrição
A	Suporte Técnico aos Usuários por meio de Help Desk e Supervisão de Suporte Técnico
B	Administração e supervisão de redes de comunicação e conectividade
C	Análise de negócios e infraestrutura de TI
D	Administração de Dados
E	Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de Projetos
F	Auxiliar de Back Office
G	Sustentação de Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados (legados são sistemas que foram substituídos, mas que precisam ser mantidos. Normalmente ocorre por tempo determinado.).

7.4.4. Descritivo dos serviços:

a) **Tipo de Serviço E:** A solução estabelecida, denominada de Desenvolvimento de Sistemas, consiste na constituição de uma técnica, multidisciplinar, que será a responsável pelas atividades de desenvolvimento de novos sistemas computacionais e de portais virtuais corporativos; pela mensuração da complexidade e da extensão dos sistemas computacionais a serem desenvolvidos, por intermédio de métrica reconhecida e aceita pelo mercado; pelo gerenciamento dos projetos de software através do uso das melhores práticas reconhecidas e aceitas pelo mercado, conforme o caso concreto; pelos testes de

software unitários e gerais e pela administração de dados e sistemas de suporte à área de TI e de negócio.

I - **Atividades da função de Gestor de Projetos (Desenvolvimento de Sistemas):** Deverá dispor de serviços de Gestão de Projetos (Desenvolvimento de Sistemas), com dedicação única e exclusiva. Será o responsável pelo gerenciamento dos projetos, dos recursos humanos e da produtividade da equipe de desenvolvimento de sistemas. O profissional obrigatoriamente deverá possuir os seguintes requisitos mínimos: formação superior na área de TI, especialização *lato sensu* em gerenciamento de projetos, certificações em gerenciamento de projetos (PMP ou PRINCE2), Governança de TI (COBIT) e Scrum Master. Deverá realizar as atividades descritas a seguir.

- a) Gerenciamento de projetos de software segundo metodologias e práticas reconhecidas e aceitas pelo mercado;
- b) Gerenciamento de portfólio de projetos;
- c) Definição e manutenção de metodologia de gerenciamento de projetos.
- d) Implantação de solução e ferramentas de gerenciamento de projetos;
- e) Planejamento, monitoramento e controle de cronograma e demais atividades;
- f) Gerenciamento dos recursos humanos (Desenvolvedores de Sistemas);
- g) Gerenciamento da qualidade, custo, prazo e escopo de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas.
- h) Interagir com os representantes da CONTRATANTE para tratar dos assuntos pertinentes aos serviços previstos nesta contratação;
- i) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- j) Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- k) Acompanhar periodicamente a qualidade de atendimento da equipe e realizar reuniões de calibração periódicas, visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- l) Buscar o cumprimento dos prazos exigidos pela CONTRATANTE
- m) Redirecionar os relatórios de desempenho da operação para os responsáveis da CONTRATANTE de acordo com os prazos e modelos exigidos

7.4.5. Formação Acadêmica / certificações exigidas:

- a) certificações técnicas: PMP (Gerenciamento de Projetos); CCNA- Cisco Certified Network Associate; SQL Server 2008 - Implementation and Maintenance (70-432); Administering Microsoft SQL Server 2012 (70-462).
- b) Auxiliar de BackOffice: Ensino Médio Completo.
- c) Demais tipos de serviços: Ensino Superior (em curso).

Cargo / Perfil	Demanda Anual / Horas
Suporte Técnico – TI	23.232
Supervisão de Suporte	2.112
Adm. de Redes & Conectividade – Analista de Redes	4.224
Supervisão de Redes e Conectividade	2.112
Analista de Projetos de Infraestrutura	2.112
Administração de Banco de Dados	2.112
Desenvolvedor Java	10.560
Desenvolvedor Web/PHP	4.224
Analista de Sistemas	2.112
Analista de testes e qualidade de software	2.112
Analista e designer de interface	2.112
Gestor de Projetos	2.112
Auxiliar de BackOffice	80.256
Supervisão dos Atendentes	2.112

7.4.6. FORMA DE PAGAMENTO:

a) Conforme Anexo III do Edital - CLÁUSULA OITAVA - DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS PRESTADOS, Após o término de cada período mensal, a CONTRATADA elaborará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados.

b) As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

I - No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

II - O CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.

III - Serão consideradas somente os serviços efetivamente prestados e apuradas da seguinte forma:

a) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades glosadas e não aceitas pelo CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA.

b) A realização dos descontos indicados na alínea (a) não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, por conta da não execução dos serviços.

7.4.7. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto do referido contrato não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021, pois trata-se de alocação de pessoal com pagamento vinculado a prestação de serviços em horas trabalhadas, não havendo definição de níveis mínimos de serviço - NMS ou acordos de níveis de serviços - ANS, dependendo da nomenclatura utilizada.

I - Corroborar para este entendimento a necessidade de instalação nos locais de trabalho de seus funcionários, sistema eletrônico de controle dos horários de entrada, almoço e saída, conforme definido no item II do Projeto Básico, bem como a ausência de definição de metas e indicadores, que possam mensurar os resultados alcançados com a prestação do serviço.

7.5. FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCRUZ;

7.5.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 049/2018.
- II - Vigência: 26/12/2018 à 23/06/2019.

7.5.2. Do objeto:

a) Contratação emergencial de Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de gestão e manutenção do parque tecnológico e computacional do Instituto de Tecnologia em Fármacos - FARMANGUINHOS - FIOCRUZ, englobando todas as soluções tecnológicas, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas no edital.

7.5.3. Descritivo dos Serviços:

a) Alocação de profissionais de TI para execução dos seguintes Tipos de Serviço: Central de Atendimento de 1 ° Nível, Suporte Técnico a usuários, Supervisão de atendimento a usuários, suporte a banco de dados, suporte a administração de rede, suporte a comunicação unificadas, suporte à colaboração administrativa, suporte a armazenamento de dados, suporte à ambiente de produção, supervisão a rede corporativa, suporte à segurança da informação, supervisão a segurança da informação, suporte a processos de gerenciamento, suporte a projetos de TI, coordenação de equipes e atividades, suporte Web.

I - Suporte a Projetos de TI: desenho, a documentação, a implantação de melhorias e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de projetos baseado no modelo PMBook, incluindo ainda, mas não se limitando, ao gerenciamento de programas e portfólio de projetos de TI.

7.5.4. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto possui característica parcial com base na prestação do serviço de suporte a projetos de TI em relação ao serviço Escritório de Projetos, com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

I - **Não há** característica e quantidade pertinentes e compatíveis com os serviços de Planejamento Estratégico, Tático e Operacional e Apoio ao Negócio, conforme exigências Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021;

II - **Não** foi possível identificar se a prestação dos serviços foi baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme exigência do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

a) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk, razão pela qual os tipos de serviços relacionadas a esses objetos foram desconsiderados.

7.6. SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV;

7.6.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 004/2019.

7.6.2. A equipe técnica por meio de consulta ao sítio de compras governamentais teve acesso ao edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2019.

7.6.3. Do objeto:

a) ITEM GERENCIAMENTO TÉCNICO E OPERACIONAL - (LOTE 01)

I - Contratação de serviço de Gerenciamento Técnico, Operacional e de Atendimento de Tecnologia da Informação nos aspectos de Administração de Redes, Banco de dados e Service Desk, seguindo as melhores e mais atuais práticas de ITIL, COBIT, PMBOK e ISO na execução das suas atividades, com fornecimento de equipamentos e materiais necessários.

II - Contratação de Horas Extraordinárias de serviço em um total de 1.500 (mil e quinhentas) horas para atendimento local, resolução de incidentes, resolução de problemas e acompanhamento de rotinas e procedimentos operacionais excepcionais.

a) ITEM CONSULTORIA METODOLÓGICA – (LOTE 02)

III - Contratação de serviço de Consultoria de Governança de Tecnologia da Informação nos aspectos de Gestão de Projetos, Segurança da Informação e de Processos, implementando as melhores e mais atuais práticas de ITIL, COBIT, PMBOK, APF e ISO na execução das suas atividades.

IV - Contratação de Horas Extraordinárias de serviço em um total de 640 (seiscentas e quarenta) horas para prestação de serviço em projetos prioritários ou emergenciais.

7.6.4. Descritivo dos serviços:

ID	FUNÇÃO	QUANTIDADE DE POSTOS	HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	TEMPO DE PRESTAÇÃO DIÁRIA
1	Especialista em Gestão de Projetos	1	2ª a 6ª – 09h às 18h	8h
2	Especialista em Análise de Requisitos e APF	1	2ª a 6ª – 09h às 18h	8h
3	Especialista em ITIL	1	2ª a 6ª – 09h às 18h	8h
4	Especialista em Governança de TI	1	2ª a 6ª – 09h às 18h	8h
5	Especialista em Segurança da Informação	1	2ª a 6ª – 14h às 18h	4h

a) Para a realização dos serviços previstos neste termo estima-se que a CONTRATADA deverá disponibilizar 11.340 (onze mil trezentas e quarenta) horas regulares de serviço para o período de 15 (quinze) meses, distribuídas na seguinte conformidade.

FUNÇÃO	POSTOS	HORAS TÉCNICAS FORNECIDAS POR MÊS	HORAS TÉCNICAS DO CONTRATO
Especialista em Gestão de Projetos	1	168	2520
Especialista em Análise de Requisitos e APF	1	168	2520
Especialista em ITIL	1	168	2520
Especialista em Governança de TI	1	168	2520
Especialista em Segurança da Informação	1	84	1260
TOTAL	5	756*	11340

7.6.5. Perfis Profissionais:

7.6.5.1. ESPECIALISTA EM GESTÃO DE PROJETOS - Implantar e aumentar o nível de maturidade dos processos de gestão de projetos na GTI e na equipe Contratada.

I - Requisitos Técnicos:

a) Conhecimento profundo nos processos do PMBOK, quinta edição;

b) Experiência profissional mínima de 2 anos em função similar, constante no Curriculum e comprovada por registro em carteira de trabalho ou contrato de prestação de serviços;

c) Nível superior completo em TI.

II - Atividades realizadas:

a) Classificar os projetos de acordo com critérios definidos para suportar a priorização dos projetos em andamento.

b) Discriminar os benefícios esperados da execução dos projetos.

c) Discriminar os impactos sobre os negócios caso o projeto não seja desenvolvido e caso seja desenvolvido.

d) Melhorar a qualidade da prestação dos serviços através do aumento do nível de maturidade dos processos de gerenciamento de projetos, do uso das boas práticas de acordo com a última edição do PMBOK e da utilização de metodologias que venham a ser implementadas pela GTI.

e) Garantir que relatórios de qualidade sejam produzidos, distribuídos e utilizados na tomada de decisões e melhoria no gerenciamento dos projetos.

f) Atuar ativamente na gestão e alocação de recursos sugerindo à gerência possíveis alocações de acordo com os projetos priorizados.

g) Promover a visão de gerenciamento de projetos como ferramenta de viabilização da estratégia para os níveis estratégicos da SPPREV.

h) Promover treinamentos e workshops quando necessário para as diversas equipes, visando à adoção das melhores práticas.

i) Promover a gestão do conhecimento e gerência eletrônica de documentos nos projetos gerenciados.

j) Participar dos projetos relacionados à governança de TI com foco na padronização do desenho dos processos e na sua integração.

k) Aplicar e desenvolver requisitos de auditoria em processos.

l) Outras tarefas inerentes à gestão de projetos

7.6.5.2. ESPECIALISTA EM GOVERNANÇA DE TI - Implantar e aumentar o nível de maturidade da governança de TI na GTI.

I - Requisitos Técnicos:

a) Conhecimentos profundos da metodologia Cobit 4.1;

b) Conhecimentos da família padrão ISO 27000;

c) Experiência profissional mínima de 2 anos em função similar, constante no Curriculum e comprovada por registro em carteira de trabalho ou contrato de prestação de serviço;

d) Nível superior completo em TI.

II - Atividades realizadas:

a) Revisar, elaborar e manter Acordos de Nível Operacional (ANO) e Contratos de Apoio (CA) com base nos contratos com fornecedores.

b) Revisar os processos avaliando seu desempenho no período com base em Indicadores-Chave de Desempenho (KPI's).

c) Manter atualizados os fluxos de processo e documentos.

d) Definir os processos de concessão e revogação de direito de acessos;

- e) Avaliar a segregação de funções nos papéis e responsabilidades dos processos críticos aos serviços de negócio;
- f) Garantir a conformidade com requisitos legais, propriedade intelectual, proteção dos registros organizacionais, privacidade de informações pessoais.
- g) Formular, projetar e aplicar a metodologia baseado nos conceitos de ITIL V3, Cobit 4.1 e ISO na criação e manutenção da Governança de TI.
- h) Desenvolver atividades em conjunto com os demais profissionais para a aplicação de metodologia ITIL V3, Cobit 4.1, ISO 9001, 20000 e 27001.
- i) Aplicar e desenvolver requisitos de auditoria em processos.
- j) Promover a gestão por indicadores de TI.
- k) Outras tarefas inerentes à gestão da governança de TI.

7.6.5.3. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E PENALIDADES:

- a) O pagamento do serviço prestado mensalmente será analisado por relatório de atividades, e aplicados os devidos ajustes de acordo com tabela de penalidades por falha na prestação de serviço.

Identificação	Descrição	Cálculo	Acordo de Nível de Serviço (ANS)	Penalidade
Reposição de profissionais	Ser incapaz de repor os profissionais no tempo acordado	Somatória de dias úteis com a ausência de profissional capacitado no posto de serviço no mês de apuração	5 dias úteis	0,5% do valor mensal do contrato por dia excedente ao ANS
Desvio de conduta	Violar normas ou procedimentos da SPPREV e GTI	Contagem de ocorrências no mês de apuração	0 ocorrências	1% do valor mensal do contrato por ocorrência
Geração de relatórios e entregáveis	Atraso na entrega de relatórios e entregáveis de projetos e atividades designados pela GTI	Diferença entre o prazo de entrega combinado e o executado	0 ocorrências	0,2% do valor mensal do contrato por dia, por relatório, excedente ao prazo

7.6.6. Da Avaliação textual da documentação analisada:

- a) O objeto possui característica parcial, com base nas atividades de prestação do serviço de especialista em gestão de projetos e governança de TIC, com os serviços de Planejamento Estratégico, Tático e Operacional e Escritório de Projetos, com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021, não sendo considerado os requisitos de qualificação técnica para prestação do serviço, em razão de sua incompatibilidade.

I - **Não há** característica e quantidade pertinentes e compatíveis com o serviço de Apoio ao Negócio, conforme especificações do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021;

- a) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk, razão pela qual o ITEM GERENCIAMENTO TÉCNICO E OPERACIONAL - (LOTE 01) foi desconsiderado.

7.7. ARQUIVO NACIONAL - MINISTÉRIO DA JUSTIÇA;

7.7.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 012/2015.
- II - Vigência: 18/06/2015 a 17/06/2021 (Término)

7.7.2. Do objeto:

a) SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE REDE, SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO, PORTAIS, SEGURANÇA e BANCO DE DADOS.

b) Descritivo dos Serviços: ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE NÍVEL 1, 2 e 3.

c) Prestação de serviços de gerenciamento e implementação de Projetos de infraestrutura de TI e de alta disponibilidade e redundância utilizando metodologias de Gerenciamento de Projeto.

- I - Banco de Dados;
- II - Redes;
- III - Storage;
- IV - Datacenter;
- V - Backup e Fitoteca;
- VI - Implantação, manutenção do Endpoints Symantec;
- VII - Implantação NOC e soe;
- VIII - Implantação do sistema de ITSM (IT Service Manager) utilizando a ferramenta GLPI;
- IX - Projeto de Migração de todos os portais do Arquivo Nacional para o novo template Nacional;
- X - Projeto de rede Wireless (36 APs e 2 Controladoras) e autenticação para Visitantes através de login social;
- XI - Projeto de reestruturação e modernização de solução de backup (Disco e Fita);
- XII - Projeto para aquisição e execução de solução de segurança da informação.

7.7.3. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.8. **INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI;**

7.8.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

- I - Contrato: 06/2018.

7.8.2. Do objeto:

a) Alocação de profissionais de TI para execução dos seguintes Tipos de Serviço: Coordenação dos serviços de infraestrutura de TI, Apoio a projetos de infraestrutura de TI, Serviço de apoio a processos de segurança da informação, Serviço de apoio à administração do ambiente virtual e sistema de armazenamento de dados, Serviço de apoio à administração de rede de dados, Serviço de apoio à administração de ambiente operacional

Windows, Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Linux/UNIX, Serviço de monitoramento da infraestrutura de TI, Serviço de supervisão de service desk e atendimento presencial ao usuário, Serviço de service desk e Serviço de atendimento presencial ao usuário.

7.8.3. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.9. **AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS - ANP;**

7.9.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

I - Contrato: 9.002/2020.

II - Pregão Eletrônico nº 33/2019

III - Vigência: 17/02/2020 a 17/02/2022, conforme 1º Termo Adivito de prorrogação

7.9.2. A equipe técnica por meio de consulta ao sítio de compras governamentais teve acesso ao edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2019.

7.9.3. Do objeto:

a) Serviços especializados de suporte à Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

7.9.4. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

7.10. **VALEC ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A.**

7.10.1. A empresa protocolou 01 (um) atestado de Capacidade Técnica, relacionado abaixo:

I - Contrato: 008/2019

II - Pregão Eletrônico nº 010/2019

III - Vigência: 08/01/2020 a 08/01/2023

7.10.2. A equipe técnica por meio de consulta ao sítio de compras governamentais teve acesso ao edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 010/2019.

7.10.3. Do objeto:

a) Serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominada Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1 e 2 níveis baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com especificações e condições constantes no Termo de Referência seus anexos e encartes, visando atender às necessidades de todas as unidades da VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A, baseando-se nas boas práticas

de gestão de TIC, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada a duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.

b) Grupo 2 - item 12 - Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - **Ilha de apoio à Governançade TIC** com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encarte.

I - O serviço compreende as atividades de apoio e garantia da qualidade dos serviços de operação e sustentação de infraestrutura atuando como ponto focal para o Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) do CONTRATANTE, visando garantir que as atividades operacionais dos processos de GSTI, relacionadas com a operação dos serviços, sejam viabilizadas e adequadas aos processos institucionais do CONTRATANTE e garantindo que a operação da CONTRATADA esteja aderente às melhores práticas de GSTI contidas na ITIL v3 ou superior e ABNT ISO/IEC 20.000, gerando uma base histórica de informações.

7.10.4. Da Avaliação textual da documentação analisada:

a) O objeto não possui característica, quantidade e prazos compatíveis com as exigências do Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021.

b) Conforme resposta ao 10º pedido de esclarecimento protocolado, através do sistema ComprasNet e respondido previamente pela equipe técnica, a presente contratação não tem como objeto prestação de serviços de suporte de infraestrutura ou service desk.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Proposta e Habilitação (SEI nº 2344534).
- 8.2. Edital do Pregão Eletrônico nº 04/2021 (SEI nº 2333659).
- 8.3. Termo de Referência (SEI nº 2333659).
- 8.4. Editais Consultados (SEI nº 2344855);

9. CONCLUSÃO

9.1. Os atestados fornecidos pela Licitante comprovam parcialmente aptidão para a prestação do serviço definido no **item 1 - contratação de serviços de apoio ao Planejamento e à Governança de TIC**, em características, quantidades e prazos compatíveis com as exigências da licitação do FNDE, do **Edital de Pregão Eletrônico nº 04/2021**.

9.2. Por fim, conclui-se que pelos documentos e informações ao que se obteve acesso, referentes aos atestados e contratos fornecidos para este processo pela empresa licitante, esta Coordenação-Geral entende que a empresa **CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA**, **NÃO DEMONSTROU** qualificação técnica e capacidade operativa para execução dos serviços definidos para o item 1, opinando, portanto, pelo não atendimento das condições e exigências editalícias, sob a ótica dessa Coordenação-Geral e dentro de suas competências, não preenchendo os requisitos do Edital e respectivo Termo de Referência.

10. ANEXO I - COMPILAÇÃO DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

10.1. **1º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 11:59:36** Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado? **Resposta 13/04/2021 11:59:36** Existe sim, conforme registrado no item 3.1.6 e 3.1.11 do Termo de Referência.

10.2. **2º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 11:59:51** Se sim, qual o número do contrato? **Resposta 13/04/2021 11:59:53** Contrato nº 009/2016 vigência até 30/03/2021 referente à prestação de

serviço para o item 1 do presente Edital.

10.3. **3º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:08** Se sim, com qual empresa? **Resposta 13/04/2021 12:00:08** Algar Tecnologia e Consultoria S.A

10.4. **4º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:24** Se sim, qual o valor atual do contrato? **Resposta 13/04/2021 12:00:24** Contrato nº 009/2016 valor global de R\$ 4.818.000,00, executado em HST, por demanda do FNDE, sem garantia de consumo mínimo.

10.5. **5º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:39** Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato? **Resposta 13/04/2021 12:00:39** O quantitativo está detalhado em quadro constante do item 6.2 do Termo de Referência.

10.6. **6º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:00:56** Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato? **Resposta 13/04/2021 12:00:56** Item 6.2 do Termo de Referência.

10.7. **7º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:01:13** Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação? **Resposta 13/04/2021 12:01:13** O histórico de atendimento está descrito no item 6.2.3 e 6.2.4 do Termo de Referência, para cada item.

10.8. **8º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:01:29** Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante? **Resposta 13/04/2021 12:01:29** 1.800 usuários, aproximadamente.

10.9. **9º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:01:41** Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTMs, etc) para suporte neste novo contrato da contratante? **Resposta 13/04/2021 12:01:41** ENCARTE G do Termo de Referência.

10.10. **10º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:02:03** Qual a quantidade de ligações, Tempo Médio de Espera (TME) e Tempo Médio de Atendimento (TMA) das ligações encaminhadas para o setor de suporte/helpdesk da realidade atual da contratante? **Resposta 13/04/2021 12:02:03** A presente contratação não tem como objeto serviço de suporte de infraestrutura ou service desk, atualmente o FNDE possui contratos vigentes tanto para suporte de infraestrutura quanto service desk. A descrição do serviço está definida no item 2 do Termo de Referência

10.11. **11º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 12:02:30** Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento: Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional): Art. 17. Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que: XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra; Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra: 1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de caracterização da cessão de mão de obra, ocorre quando o trabalhador é cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, que detém o comando das tarefas e fiscaliza a execução e o andamento dos trabalhos. 2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico). Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiono: Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o

desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame? **Resposta 13/04/2021 12:02:30** A presente contratação não tem como objeto a cessão/locação de mão de obra exclusiva, trata-se da prestação de serviços de apoio ao planejamento, à gestão de serviços e à governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de acordo com as especificações, quantidades e condições constantes do Termo de Referência.

10.12. **12º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 13/04/2021 15:13:38** No item 5 do edital, no que se diz respeito a cadastro a proposta, informa o seguinte: 5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento. 5.2 O Envio da proposta e da planilha de custos e formação de preços, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. Porém no item 8, da aceitabilidade da proposta vencedora, informa o seguinte: 8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor. - Não ficou claro quanto a apresentação da planilha de custo e a formação de preços. Devemos considerar o envio da mesma no momento do cadastro E após solicitação do pregoeiro, após a fase de lances, apenas com o reajuste de valores? Nosso entendimento está correto? **Resposta 13/04/2021 15:13:38** Correto! A planilha de custos e formação de preços deverá ser encaminhada na forma estabelecida pelo item 5.1 do Edital, nos termos do art. 26 do Decreto 10.024/2019. Após o encerramento da etapa de lances (em que se presume terem sido ofertados preços inferiores ao valor da proposta inicialmente cadastrada), deverá a empresa melhor classificada adequar sua proposta ao último lance ofertado e enviá-la, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, conforme fixado pelo Edital. O estabelecimento dessa regra segue o disposto nos arts. 38 e 43, § 5º, do Decreto 10.024/2019.

10.13. **13º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 15:59:07** Conforme item 9.10.4 do documento Pregão Eletrônico nº 4-2021 - Serviços de apoio TIC – “As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.” Sendo assim, portanto, em atendimento a comprovação referida, solicitamos o valor estimado/orçado por item para o pregão em questão. **Resposta 16/04/2021 15:59:07** O valor estimado/orçado para o pregão em questão é sigiloso, nos termos do item 8.1 do Termo de Referência. Devido ao objeto se tratar de algo intangível e conforme definido no item 3.3, que trata da estimativa da demanda, no qual o dimensionamento da equipe será de responsabilidade das licitantes, cabendo a elas usarem de sua expertise e capacidade técnico-operacional para dimensionar a força de trabalho, com base nas especificações definidas neste Termo de Referência, entende-se que a divulgação do valor estimado pode influenciar parcialmente as licitantes no dimensionamento da sua força de trabalho, podendo, assim, inviabilizar a competitividade.

10.14. **14º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 15:59:41** Entendemos que as empresas optantes pela desoneração da folha de pagamento no ano de 2020 deverão concorrer utilizando-se como base os valores das condições iniciais para seu valor global, e em momento oportuno, por força da Lei n.º 13.670/18 – Alterações na Desoneração da Folha, deverá, se assim optar, solicitar o reequilíbrio econômico financeiro a partir de janeiro de 2022 para os demais meses de vigência do contrato. Está correto nosso entendimento? **Resposta 16/04/2021 15:59:41** As empresas, independente se optantes ou não da desoneração da folha de pagamento, têm direito de solicitar o reequilíbrio econômico do contrato em qualquer momento da contratação, sempre que ocorrer algum dos fatores elencados no inciso II, item “d”, do art. 65 da Lei nº. 8.666/93. Art. 65. Os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos: (...) II - por acordo das partes: (...) d) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-

financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual. Para ter o direito ao reequilíbrio econômico, a Contratada deverá comprovar os fatos que levaram a essa alteração dos preços, que se tratam de fatos imprevisíveis ou previsíveis, mas de conseqüências incalculáveis que venham a retardar ou impedir a execução do contrato. A Contratada também poderá solicitar o reequilíbrio econômico se estiver diante de casos de força maior, casos fortuitos ou fatos do príncipe, ocorridos após a apresentação da proposta, conforme previsto no §5º, do mesmo art. 65, senão veja-se: § 5º Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso. Sendo assim, quanto ao questionamento da empresa, embora muito específico para as empresas optantes pela desoneração da folha de pagamento, minha opinião é de que qualquer empresa tem direito a solicitar o reequilíbrio econômico do contrato a qualquer momento da execução contratual, mas só terá o seu pedido deferido caso comprove alguma das condições previstas no inciso II, item "d", §5º e 6º do art. 65 da Lei nº. 8.666/93, não tendo como afirmar que o pedido da Contratada será atendido e o contrato revisado.

10.15. **15º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 16:26:23** O item 5 trata da apresentação da proposta e documentos de habilitação, e nele dispõe a necessidade de enviar os documentos de habilitação de forma concomitante ao cadastro da proposta, Sendo assim, entendo que a planilha de custos e formação de preços também deve ser enviada. **Resposta 16/04/2021 16:26:23** Correto! A planilha de custos e formação de preços deverá ser encaminhada na forma estabelecida pelo item 5.1 do Edital, nos termos do art. 26 do Decreto 10.024/2019. Após o encerramento da etapa de lances (em que se presume terem sido ofertados preços inferiores ao valor da proposta inicialmente cadastrada), deverá a empresa melhor classificada adequar sua proposta ao último lance ofertado e enviá-la, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, conforme fixado pelo Edital. O estabelecimento dessa regra segue o disposto nos arts. 38 e 43, § 5º, do Decreto 10.024/2019.

10.16. **16º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 16/04/2021 16:26:46** O item 12.3.3. traz em seu texto que "A Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, COSO, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 31000." Já no item 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho, subitem 4.14.5, consta a informação "Todos os serviços de apoio à Gestão de Serviços - ITEM 2 deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library - ITIL, em sua Versão 3 ou superior, COBIT e na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000." Entendemos que a exigência do item 12.3.3. se refere somente ao item 1 "Planejamento e Governança de TIC", está correto o nosso entendimento? **Resposta 16/04/2021 16:26:46** O entendimento não está correto. No item 12.3.3 a lista de padrões de qualidade e maturidade de mercado é exemplificativa e devem ser aplicados a cada item no que couberem em relação ao objeto do item. Não são específicos do item 1 - Planejamento e Governança de TIC. Nos itens 4.14.4 e 4.14.5 do Termo de Referência há exemplos de padrões (boas práticas) referentes ao objeto de cada item.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO ALVES CUNHA, Coordenador(a)-Geral de Governança de TI**, em 29/04/2021, às 09:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



Documento assinado eletronicamente por **RAPHAEL ZERLOTTINI DOS REIS, Analista em TI**, em 29/04/2021, às 09:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput e § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), embasado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria MEC nº 1.042, de 5 de novembro de 2015](#), respaldado no art. 9º, §§ 1º e 2º, da [Portaria/FNDE nº 83, de 29 de fevereiro de 2016](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.fn.de.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2343546** e o código CRC **8F918C66**.

Referência: Processo nº 23034.023314/2020-41

SEI nº 2343546