



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO  
Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 300 - Bairro Praia de Belas - CEP 90010-395 - Porto Alegre - RS - www.trf4.jus.br

## INFORMAÇÃO

Senhora Supervisora-Assistente do Setor de Licitações:

Em atenção aos Encaminhamentos NUCONT 6254063 e 6259257, e considerando os questionamentos apresentados pelas empresas Welt Solutions (doc. SEI 6254050) e CPW Data Center Solutions (doc. SEI 6259162), fazemos os seguintes esclarecimentos:

- Questionamentos apresentados pela empresa Welt Solutions:

### **a) Questionamento 1:**

"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 tanto remoto quanto presencial?"

**Resposta:** O objeto da contratação compreende serviços continuados de suporte técnico para o ambiente VMware do Tribunal e têm sido executados desde 2012 através de diversos fornecedores. O atual contrato, de nº 23/2017, foi firmado com a empresa Superinterop Suporte em Informática Ltda. Com relação ao número de profissionais esclarecemos que compete a fornecedora disponibilizar quantidade suficiente para atender a demanda de chamados em conformidade com os níveis de serviços estabelecidos (criticidade de chamados, disponibilidade, prazos de atendimento e solução, etc).

### **b) Questionamento 2:**

"Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?":

**Resposta:** Conforme disposto no subitem 3.1.1, do Anexo I - Termo de Referência, e abaixo transcrito, o objeto compreende a prestação de serviços de suporte técnico, não sendo exigido dessa forma fornecimento de peças e/ou materiais.

"3.1.1. Tipo de Serviços

3.1.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico, compreendendo:

3.1.1.1.1. A resolução de incidentes, incluindo a investigação, diagnóstico, reparo, recuperação e restauração, objetivando o retorno de um item de configuração ou serviço de TI ao seu estado de funcionamento, por meio do reparo da causa raiz ou pela implementação de uma solução de contorno. Um incidente compreende uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou redução de sua qualidade, a falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI.

3.1.1.1.2. A resolução de problemas, incluindo a investigação, análise da causa raiz, diagnóstico e solução. Um problema é a causa raiz de um ou mais incidentes.

3.1.1.1.3. O auxílio na execução e implementação de mudanças. Uma mudança é o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar o ambiente computacional, tais como a aplicação de melhorias, correções e evolução da plataforma.

3.1.1.1.4. *O esclarecimento de dúvidas, auxílio quanto ao uso adequado do software, assistência e execução de procedimentos de operação, instalação, configuração, atualização e migração do software, do ambiente computacional ou dos dados por eles gerenciados.*

3.1.1.1.5. *A consultoria e/ou mentoria técnica em ambiente VMWARE.*

3.1.1.1.6. *O auxílio na análise, elaboração e execução de projetos que envolvam serviços, ferramentas, aplicações ou sistemas em ambiente VMWARE, bem como sua correlação e/ou integração com outros softwares, sistemas e ambientes de rede do CONTRATANTE.*

3.1.1.1.7. *A execução de diagnósticos, avaliações e tuning do ambiente, no que diz respeito à capacidade, desempenho e disponibilidade dos serviços de TI.*

3.1.1.1.8. *O auxílio na implantação e manutenção de Políticas de Segurança da Informação e Plano de Continuidade de Negócio do Tribunal.*

3.1.1.1.9. *O auxílio na auditoria e análise de logs.*

3.1.1.1.10. *O acompanhamento e notificação para o Tribunal acerca de alertas de segurança e atualizações dos softwares que compõem o ambiente computacional do Tribunal.*

3.1.1.1.11. *A abertura e acompanhamento de chamados de manutenção corretiva junto ao serviço de suporte do fabricante, caso contratado(s) pelo Tribunal, auxiliando os técnicos da fabricante na solução de problemas de suporte técnico no software (suporte de 3º nível).*

3.1.1.1.12. *A elaboração e encaminhamento ao Tribunal de registro das mudanças efetuadas nos itens de configuração componentes da infraestrutura de TI do Tribunal, em razão da execução dos serviços, para que o Tribunal promova a atualização das configurações desses itens.*

3.1.1.1.13. *A elaboração e encaminhamento ao Tribunal de documentação dos erros evidenciados e soluções aplicadas em razão da execução dos serviços, para que o Tribunal promova a atualização da base de erros conhecidos.*

3.1.1.1.14. *A implementação e prestação de serviços de suporte técnico a novos softwares do ambiente VMWARE que o Tribunal vier a adotar, além dos constantes da atual plataforma do Tribunal."*

### **c) Questionamento 3:**

*" O serviço poderá ser executado remotamente?"*

**Resposta:** Conforme disposto no subitem 3.1.4.5.1, do Anexo I - Termo de Referência, *"Os serviços serão prestados remotamente ou nas dependências do Tribunal (on-site)".*

### **d) Questionamento 4:**

*"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."*

**Resposta:** Não está correto o entendimento da empresa. Conforme disposto nos subitens 1.5 e 1.6, do Edital, os profissionais que executarem os serviços deverão ter vínculo empregatício com a contratada, ressaltando-se a possibilidade de subcontratação no limite de 50% da equipe.

*"1.5. Por ocasião do início dos serviços serão exigidos documentos que comprovem a regularidade do vínculo empregatício dos trabalhadores que vierem prestar serviço nas dependências do TRF4, nos termos da minuta de contrato anexa ao presente edital.*

1.5.1. Durante a vigência do contrato, a Administração poderá solicitar a apresentação, juntamente com a nota fiscal, dos comprovantes de pagamentos de salários, FGTS e contribuições previdenciárias relativamente aos empregados que atuaram na contratação, conforme previsto na minuta de contrato anexa ao presente, podendo também ser requeridos documentos complementares relativos ao cumprimento pela empresa dos encargos trabalhistas e previdenciários.

1.6. Será admitida a subcontratação dos serviços, observado o limite máximo de 50% (cinquenta por cento) da equipe de profissionais.

1.6.1. Além do contrato firmado entre a licitante vencedora e a subcontratada, deverão ser apresentados também pela subcontratada todos os documentos exigidos para a licitante vencedora."

**e) Questionamento 5:**

"Entendemos que, para fins de comprovação de habilitação técnica, em relação ao Atestado de Capacidade Técnica será considerado o item 2.10.2. do Termo de Referência, que estabelece:

"Para fins de habilitação deverá(ao) ser apresentado(s): Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou serviços de suporte técnico em ambiente VMWARE, de forma satisfatória, com volume de no mínimo, 500 (quinhentas) horas ou por um período de no mínimo 12 (doze) meses"

Ou seja, entendemos que, comprovando os termos do item 2.10.2 não será necessário comprovar também os requisitos do item 8.4.1 da Habilitação:

"Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou serviços de suporte técnico em ambiente VMWARE, de forma satisfatória, com volume de no mínimo, 500 (quinhentas) horas por um período de no mínimo 12 (doze) meses."

**Resposta:** Está correto o entendimento da empresa.

- Questionamentos apresentados pela empresa CPW Data Center Solutions:

**a) Questionamento 1:**

"Em relação ao item: "3.1.4.3.2. Os profissionais (tantos quanto forem necessários) deverão possuir capacidade técnica compatível e experiência profissional para atuarem no ambiente descrito no subitem 3.1.2, comprovadas por meio de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.", entendemos que se a empresa contratada possuir atestados de capacidade técnica fornecida por empresa jurídica atenderemos o solicitado em edital. Está correto nosso entendimento?"

**Resposta:** Não está correto o entendimento. Conforme estabelecido no subitem 3.1.4.3.2, "os profissionais (tantos quanto forem necessários) deverão possuir capacidade técnica compatível e experiência profissional para atuarem no ambiente descrito no subitem 3.1.2, comprovadas por meio de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado".

**b) Questionamento 2:**

"Em relação ao item 3.1.4.3.2.1., segue na íntegra:

3.1.4.3.2.1. Adicionalmente à experiência profissional, a equipe técnica deverá possuir pelo menos:

3.1.4.3.2.1.1. 1 (um) profissional com certificação "VMWARE Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV)", emitida pela empresa VMWARE; e

3.1.4.3.2.1.2. 1 (um) profissional com certificação "VMWARE Certified Professional - Network Virtualization (VCP-NV)", emitida pela empresa VMWARE.

Entendemos que, se a empresa contratada possuir profissionais com as certificações acima citada, estaremos de acordo com o solicitado em edital. Está correto nosso entendimento?"

**Resposta:** O entendimento da empresa estará correto se os profissionais certificados forem indicados para prestarem os serviços.

**c) Questionamento 3:**

*"Em relação ao item 3.1.4.3. DA EQUIPE TÉCNICA*

*3.1.4.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para iniciarem a prestação dos serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados do início de vigência do contrato.*

*Considerando uma possível indisponibilidade de agenda dos profissionais no momento da assinatura do contrato e o prazo para o planejamento dos serviços que serão prestados, é possível considerar o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para o início da prestação dos serviços?"*

**Resposta:** Conforme disposto no subitem 3.1.4.3.1, "a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para iniciarem a prestação dos serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados do início de vigência do contrato".



Documento assinado eletronicamente por **Cristian Ramos Prange, Diretor de Tecnologia da Informação**, em 12/09/2022, às 15:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.trf4.jus.br/trf4/processos/verifica.php> informando o código verificador **6262142** e o código CRC **7B5ABB51**.