

À Comissão de licitação,

Seguem os nossos questionamentos com relação ao processo licitatório, pregão eletrônico 48/2020. Prestação de serviços de gateway de e-mail em nuvem com módulo de inspeção de E-mails entre caixas de correio e serviços online de proteção / filtragem de e-mail, com o objetivo de proteção anti-spam, anti-malware, anti-phishing, anti-spear phishing (phishing direcionado), tratamento de ameaças avançadas, incluindo sistema de segurança contra ataques dirigidos, com sandbox para verificar arquivos anexos, assim como suporte técnico, implantação e treinamento, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

No item **13.4.11. Níveis de Serviço e Tempo Esperados;** subitem **13.4.11.1. Plantão Telefônico por número 0800 como serviço de uso ilimitado, no período de 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana.**

Questionamento 1: Muitas empresas possuem centrais telefônicas na nuvem que direcionam para telefones fixos, conforme solicitado no subitem 13.4.1, não sendo necessariamente 0800, até porque muitas vezes celulares não ligam para números 0800, o que limitaria o atendimento. Entendemos que o fato da contratada ter uma central telefônica já atende aos requisitos editalícios. Está correto o nosso entendimento?

No item **13.4.11. Níveis de Serviço e Tempo Esperados;** subitem 13.4.12. Para efeito dos atendimentos técnicos, a Contratada deverá observar os níveis de severidade e respectivos prazos máximos fixados abaixo:

Tabela de Prazos de Atendimento ao Software				
Modalidade	Prazos	Níveis de Severidade		
		1	2	3
Onsite	Início atendimento	1 hora	2 horas	24 horas
	Término atendimento	2 horas	4 horas	72 horas
Telefone, e-mail e web	Início atendimento	-	-	24 horas
	Término atendimento	-	-	72 horas

Questionamento 2: De acordo com a ITIL, o fornecedor de serviços não pode assumir metas no ANS (Acordo de Nível de Serviço), se estas não estiverem acordadas com as equipes internas dos clientes ou com os fornecedores externos. Em serviços de TI, fornecedores externos são normalmente fabricantes de hardware ou software que estabelecem seus próprios ANS.

Na mesma diretriz da ITIL, a norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Código de prática para controles de segurança da informação, no subitem 15.2 - Gerenciamento da entrega do serviço do fornecedor, destaca que o ANS deve ser definido em consonância com os acordos com os fornecedores.

Convém destacar que os ANS devem pressupor exceções aos termos estabelecidos, conforme orienta a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-2:2008 – Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços, no subitem 6.1.2 – Acordos de Nível de Serviço (ANS). Assim sendo, podemos considerar o a depender do problema a responsabilidade é do fornecedor da solução. Está correto o nosso entendimento?

Na **Seção III- DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.** Item 11.2. Para que seja considerada apta à disputa, a licitante deverá realizar previamente as seguintes ações, através do sistema eletrônico: subitens 11.2.1. Realizar o cadastramento em sistema da(s) oferta(s) relativa(s) a todos os itens/lotes que irá disputar (item a item), mediante preenchimento de formulário eletrônico de proposta; 11.2.2. Anexar, através do campo “INCLUIR ANEXO DA PROPOSTA”, os documentos indicados na PARTE II deste edital; 11.2.3. Anexar, através do campo “INCLUIR ANEXO DA HABILITAÇÃO”, os documentos indicados na PARTE III deste edital, observada a possibilidade de substituição por registro cadastral, conforme SEÇÃO III daquela PARTE;

E na PARTE II- DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS CORRELATOS, Na SEÇÃO II- DO ENVIO DOS ARQUIVOS DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS CORRELATOS (ANTES DA SESSÃO PÚBLICA) ITEM 5. Documentação a ser anexada pela(s) licitante(s), através do campo "INCLUIR ANEXO DA PROPOSTA", quando do cadastramento inicial da oferta em sistema (antes da abertura da sessão pública):

- a) O documento de PROPOSTA DE PREÇOS, de acordo com as regras e condições constantes na SEÇÃO III desta PARTE II deste edital, e preferencialmente conforme modelo constante no ANEXO I deste edital;
- b) DECLARAÇÃO DE ADEQUAÇÃO À RESOLUÇÃO Nº 37/2019 – CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público);
- c) DOCUMENTO EMITIDO PELO FABRICANTE DO SERVIÇO LICITADO, que comprove a relação de parceria comercial com a licitante;

Questionamento 3: Ficamos confusos com relação aos documentos que serão incluídos antes do certame começar. Será necessário incluir a proposta de preços formalizada (subitem a), antes do certame em word ou PDF? Está correto o nosso entendimento?

Questionamento 4: Se a resposta do questionamento 3 for positiva, essa proposta não poderá ser identificada, correto? OU seja, sem timbrado, sem assinatura, sem nenhuma identificação do licitante. Está correto o nosso entendimento?

Questionamento 5: O mesmo questionamento com relação ao subitem b e c, já que no modelo apresentado por vocês consta identificação com razão social e nome do representante legal. É necessário já cadastrar previamente antes essas documentações?

Questionamento 6: Quais documentos precisam ser anexados antes do certame começar?

Aguardamos retorno com relação aos questionamentos.

Tecnoativa Consultoria e Sistemas Eireli
CNPJ: 02.696.234/0001-40
Mariana Lanza Chagas
CPF:824.162.73515