

**RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**Referência:** Pregão Eletrônico n.º 010/2025 – NLC/PRES

**Objeto:** Contratação de empresa especializada, mediante Sistema de Registro de Preço, na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta NOVACAP, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, de acordo com as especificações técnicas do Termo de Referência, Edital e seus anexos.

**1. DA INTRODUÇÃO**

- 1.1. O Pregão Eletrônico n.º 010/2025 – NLC/PRES teve seu edital publicado em 13 de maio de 2025, com a abertura do certame prevista para 6 de junho de 2025, às 9 horas.
- 1.2. Foi apresentado o seguinte pedido de esclarecimento, conforme Doc. SEI/GDF n.º 172153298.

**2. DA TEMPESTIVIDADE**

- 2.1. Primeiramente, cumpre demonstrar a tempestividade e o cabimento do presente pedido, eis que atende a todas as disposições constantes da legislação em vigor e do Instrumento Convocatório.

**3. DAS ALEGAÇÕES DA REQUERENTE**

- 3.1. As questões apresentadas pela empresa interessada foram devidamente analisadas e respondidas pela área técnica, conforme registrado no Despacho (172441895):

Questionamentos	Respostas
-----------------	-----------

Questionamentos	Respostas
<p>1 - Não ficou claro sobre o fornecimento dos equipamentos para as equipes que vão prestar os serviços, gostaríamos de entender se o órgão ira fornecer estações de trabalho para os profissionais, exceto os de monitoramento. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>Conforme o Termo de Referência - TR, é responsabilidade da CONTRATADA fornecer todos os recursos necessários à execução dos serviços, incluindo equipamentos, materiais, ferramentas e demais insumos, salvo disposição expressa em contrário. O TR especifica que a CONTRATADA deve prover os recursos para a execução dos serviços de Service Desk, NOC e Operação de Infraestrutura, não havendo menção à obrigação da NOVACAP de fornecer estações de trabalho para os profissionais da contratada, exceto quando explicitamente indicado para atividades de monitoramento (NOC), caso haja previsão distinta em item específico do TR. Portanto, a regra geral é que a CONTRATADA deve prover as estações de trabalho para todos os profissionais envolvidos, inclusive os de monitoramento, salvo exceção expressa no TR ou Edital.</p>
<p>2 - Entendemos que a contratada terá que fornecer veículo para utilização dos profissionais, sendo que fica a cargo da contratante a utilização do mesmo. Está correto?</p>	<p>O Termo de Referência - TR estabelece que a CONTRATADA é responsável por todos os meios necessários à execução dos serviços, incluindo, quando aplicável, o fornecimento de veículos para deslocamento de suas equipes. Não há previsão de que a NOVACAP disponibilize veículos para uso dos profissionais da contratada. Assim, a CONTRATADA deve prover os veículos necessários para o atendimento presencial e demais demandas de campo, conforme as necessidades do serviço.</p>
<p>3 - Além da equipe de NOC, os profissionais de N3 também terão que trabalhar no regime 24x7?</p>	<p>O Termo de Referência - TR detalha que a equipe de NOC (Network Operations Center) deve operar em regime 24x7. Para os profissionais de N3 (terceiro nível de suporte), o regime de trabalho está especificado no dimensionamento de equipes e nas tabelas de carga horária do TR. Caso não haja menção expressa à obrigatoriedade de regime 24x7 para N3, presume-se que esses profissionais atuem em horário comercial ou em regime de sobreaviso, conforme detalhado no TR. Recomenda-se conferir o item específico sobre a jornada dos profissionais N3 no TR para confirmação, mas, em regra, apenas o NOC está previsto para 24x7, salvo exigência expressa em contrário.</p>

Questionamentos	Respostas
4 - Precisamos que deixe claro que a empresa é total responsável pela definição da equipe e pela definição dos salários, respeitando a exequibilidade da proposta. Está correto?	A empresa é responsável pela definição da equipe e dos salários, porém essa autonomia está limitada pelo cumprimento obrigatório dos pisos salariais previstos na Portaria SGD/ME n.º 1070/2023, bem como por eventuais convenções ou acordos coletivos aplicáveis à categoria. Ou seja, não é permitido ofertar salários inferiores aos valores mínimos definidos na Portaria, devendo a proposta ser exequível e compatível com o mercado, sob pena de desclassificação. Portanto, a empresa pode estruturar sua equipe e política salarial conforme sua estratégia, desde que respeite rigorosamente os valores mínimos estabelecidos na legislação e na Portaria SGD/ME n.º 1070/2023 e suas atualizações, não havendo brecha para remuneração abaixo desses parâmetros.
5 - A empresa pode fornecer uma ferramenta de chamados de software livre, como o GLPI, a qual pode ser parametrizada para atender a todos os requisitos estipulados no edital, de forma a ser utilizada na prestação dos serviços. Está correto?	Sim, está correto, desde que a ferramenta de software livre (como GLPI) esteja em sua última versão, seja parametrizada e customizada para atender integralmente a todos os requisitos funcionais, técnicos e de integração previstos no Termo de Referência e no Edital. O Edital não restringe o tipo de licenciamento da ferramenta de chamados, exigindo apenas que ela atenda aos padrões de qualidade, funcionalidades, integrações e requisitos de segurança estabelecidos. A CONTRATADA deve garantir que a solução proposta cumpra todas as exigências, incluindo relatórios, SLA, integrações e demais funcionalidades descritas nos documentos licitatórios.

3.2. É o breve relatório.

#### 4. CONCLUSÃO

4.1. Sendo estas as informações técnicas da área demandante, consideramos atendido o pedido de esclarecimento.

4.2. O presente comunicado ficará disponível e será divulgado nos seguintes endereços eletrônicos: <http://app.novacap.df.gov.br/sislicitapublica/> (portal da NOVACAP) e [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) (Banco do Brasil).



Documento assinado eletronicamente por **ALINE ALVES DE OLIVEIRA - Matr.0973569-0, Chefe do Núcleo de Licitação**, em 03/06/2025, às 14:55, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
 acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0  
 verificador= **172557197** código CRC= **3A9DA4B0**.

