



## **ESCLARECIMENTO I**

### **PERGUNTA:**

Prezado Senhor Pregoeiro,

Peço esclarecimento em relação ao Pregão Eletrônico nº 03/2014 - Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo Information Technology Infrastructure Library – ITILv3 e Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).

De acordo com o item 2.10.3 – Suporte a Rede, no seu subitem “m” , diz: "monitorar os serviços críticos de rede através de painéis executivos (dashboard), relatórios e gráficos gerenciais e técnicos para suportar a tomada de decisão e o processo de gerenciamento de problemas utilizando o produto Microsoft System Center Operations Manager – versão: 2012 ou superior"

**Pergunta nº 1:** Entendemos que o produto Microsoft System Center Operations Manager – versão: 2012 ou superior é de responsabilidade da contratante e a mesma disponibilizará a contratada para executar as atividades de monitorar os serviços críticos de rede através de painéis executivos (dashboard), relatórios e gráficos gerenciais e técnicos. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 2:** Entendemos que o produto Microsoft System Center Operations Manager – versão: 2012 ou superior, deverá monitorar os serviços críticos de rede através de painéis executivos (dashboard), relatórios e gráficos gerenciais e técnicos e a contratada deverá provê o processo de Gerenciamento de Problemas à EPL. Está correto nosso entendimento?

## **RESPOSTA:**

**Pergunta nº 01:** Sim. A ferramenta de monitoria a ser utilizada pelo suporte presencial será disponibilizada pela EPL.

**Pergunta nº 02:** Para a execução do objeto da contratação a contratada deverá atender minimamente, e não exaustivamente, os processos ITILv3 abaixo elencados (Anexo A do Termo de Referência):

- Gestão de Incidentes (IM);
- Gestão de Configuração/Ativos (SACM);
- Gestão de Níveis Mínimos de Serviços (SLM);
- Gestão de Conhecimento (KM);
- Gestão de Mudanças (CHG);
- Gestão de Requisições (RF); e
- Gestão de Catálogo de Serviços (SCM).

  
**ELENICE S. SOUSA SANTOS**

**PREGOEIRA – UASG: 395001**