

Pedido de Esclarecimento 001

Objeto: Registro de Preço visando à contratação de subscrições do software de gerenciamento de desempenho de aplicações (APM) Dynatrace, para utilização em ambiente Data Center, incluindo serviços técnicos especializados.

Solicitação enviada no dia 11/07/2025 pela It-One Tecnologia da Informação S/A.

Questionamento 01

1) Em relação ao Termo de Referência – subitem 3.2.7.2 - está sendo solicitado:

“3.2.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, a partir do site do fabricante, acesso a documentação técnica das subscrições, além de permitir a abertura de chamados de suporte e de assegurar o download, pela CONTRATANTE, de todas as versões de software disponibilizadas.”

Q01: Entendemos que o suporte técnico solicitado será o do fabricante. Nosso entendimento está correto?

Resposta Prodemge

Sim. Está correto o entendimento, conforme subitem citado. Mas cabe ressaltar que a responsabilidade é da CONTRATADA.

Questionamento 02

2) Em relação ao Termo de Referência - subitem 3.2.7.10 - está sendo solicitado:

“3.2.7.10. A CONTRATADA deverá apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE na customização e uso das subscrições, seja no conhecimento da arquitetura e de suas funcionalidades, esclarecendo dúvidas a respeito de configurações, ajustes (tuning) e segurança.”

Q02: Entendemos que o apoio na customização e uso das subscrições serão realizados, caso solicitado, via O.S. referente ao item 4 do lote 1. O nosso entendimento está correto?

Resposta Prodemge

Não está correto o entendimento.

Este item 3.2.7.10 faz parte dos requisitos de fornecimento das subscrições. Mas cabe ressaltar que a CONTRATADA deverá apoiar a contratante com seu conhecimento, esclarecendo os procedimentos e dúvidas, mas não executar.

Se a Prodemge desejar que a CONTRATADA execute o serviço, neste caso sim, será acionado os serviços referentes ao item 4 do objeto. Lote 1, como por exemplo, os definidos no subitem 3.2.8.8.1

Questionamento 03

3) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - subitem 3.2.8.2 está sendo solicitado:

“3.2.8.2. A CONTRATADA deverá realizar serviços técnicos especializados para a implantação da expansão, operacionalização, análise de performance e implementação das ações de melhorias

necessárias para solução dos problemas de performance, segurança e usabilidade dos serviços digitais da CONTRATANTE.”

Q03: Entendemos que as implementações das ações de melhorias necessárias para solução dos problemas de performance, segurança e usabilidade dos serviços digitais, estão relacionadas e limitadas a solução ofertada (DYNATRACE), sendo que não serão aplicadas nenhuma ação de solução dos problemas de performance, segurança e usabilidade dos serviços digitais no ambiente de TI da contratante, está correto nosso entendimento?

Resposta Prodemge

O escopo dos serviços técnicos especializados e de consultoria é limitado a subscrição do software Dynatrace e aos impactos que a subscrição possa causar em nosso ambiente de TI.

Caso a Prodemge precise de uma consultoria mais abrangente, ela irá acionar, via ordem de serviços, os serviços técnicos especializados e consultoria definido no item 4 do objeto, lote 1.

Questionamento 04

4) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - subitem 3.2.8.8 e 3.2.8.8.1 está sendo solicitado:

“3.2.8.8. Os serviços técnicos especializados e de consultoria deverão atender as seguintes necessidades.”

“3.2.8.8.1. Instalação, configuração e integração dos componentes do software de gerenciamento de desempenho de aplicações (APM) Dynatrace no ambiente da CONTRATANTE.”

Q04.1: Como não existe no quadro de preços um item separado para os serviços de instalação referente ao objeto deste certame, entendemos que a instalação e configuração dos componentes serão realizados via O.S. e consumido das horas contratadas do item 4 do lote 1 - Serviços técnicos especializados e de consultoria por 36 meses. Está correto nosso entendimento?

Q04.2: Caso o nosso entendimento não esteja correto, poderiam esclarecer se os serviços de instalação deverão ser efetuados pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE?

Resposta Prodemge

Conforme respondido no questionamento 02, a Prodemge é responsável pela instalação e configuração, com apoio da CONTRATADA, sem custo adicional. Mas cabe ressaltar que a CONTRATADA deverá apoiar a contratante com seu conhecimento, esclarecendo os procedimentos e dúvidas, mas não executar os procedimentos.

Mas caso a Prodemge deseje que estes serviços de instalação e configuração ou qualquer outro similar, sejam executados pela CONTRATADA, ela deverá abrir uma ordem de serviço, sob demanda, relacionada aos serviços técnicos especializados e de consultoria, definidos no item 4 do objeto, lote 1.

Conforme descrito na resposta ao questionamento 02, a Prodemge é responsável pela execução dos serviços de instalação e configuração, contando com o apoio da CONTRATADA, sem custos adicionais. É importante destacar que o papel da CONTRATADA se restringe ao apoio técnico, mediante orientação e esclarecimento de dúvidas relacionadas aos procedimentos, não cabendo a ela a execução direta das atividades.

Caso a Prodemge opte por delegar à CONTRATADA a execução dos serviços de instalação, configuração ou qualquer outro serviço similar, ela irá formalizar essa solicitação por meio da abertura

de uma ordem de serviços técnicos especializados e consultoria, conforme previsto no item 4 do objeto, lote 1.

Questionamento 05

5) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - subitem 8.35.1, 8.37.4 e 8.37.5 está sendo solicitado:

“8.35.1. Modalidade 8X5 para as gravidades 1 a 4.

“8.37.4. Visando a efetividade da prestação dos serviços suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone e endereço de e-mail com atendimento 8x5 para o registro de chamados de suporte técnico através do email gga@prodemge.gov.br.”

“8.37.5. O serviço de registro de atendimentos e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar 24 horas por dia, 365 dias por ano.”

Q05: O item 8.37.5 é o único item que informa atendimento para abertura de chamados 24x7, enquanto os outros itens informam um atendimento 8x5. Entendemos que, assim como o atendimento para os SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, a abertura de chamados será na modalidade 8x5 em horário comercial. Nosso entendimento está correto?

Resposta Prodemge

Não está correto o entendimento.

Os canais de atendimento deverão estar disponíveis 24x7x365, para abertura dos chamados, conforme detalhado nos itens 8.37.5 e 3.2.9 do termo de referência

O atendimento ao chamado é que será na modalidade 8X5, em horário comercial, conforme definido no item 8.35.1, supracitado no questionamento

E sim, a Ordem de serviço para execução dos serviços técnicos especializados e consultoria será solicitada em horário comercial 8 x 5.

Questionamento 06

6) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - subitem 6.2 e subitem 8.17 está sendo solicitado:

“6.2. Para cada entrega de subscrição de software a CONTRATANTE deverá efetuar a recepção técnica, descrito no item “Requisitos Temporais”, das chaves de ativação das subscrições de SOFTWARE e emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo I-H), atestando ou não o cumprimento dos requisitos, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório.”

“8.17. No prazo de até 10 dias úteis contados da emissão do Termo de Recebimento Provisório – Anexo I - G, é verificada a conformidade das subscrições de software com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e na proposta, bem como o atendimento aos critérios de aceitação (Prazo de Entrega, Quantidade, Requisitos Técnicos, Testes de Funcionamento e outros), o Gestor do contrato procederá com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – Anexo I - H.”

Q06: Como temos 2 (duas) informações diferentes sobre o prazo de emissão do Termo de recebimento Definitivo, poderiam esclarecer qual o prazo deve ser considerado? 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório ou até 10 dias úteis contados da emissão do Termo de Recebimento Provisório?

Resposta Prodemge

Deverá ser considerado o prazo de 10 (dez) dias. A versão do Termo de Referência será atualizada para refletir o ajuste necessário e republicada em seguida.

Questionamento 07

7) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - subitem 8.18 e 8.41 está sendo solicitado:*

“8.18. A nota fiscal de cobrança será emitida após o aceite do Termo de Recebimento Definitivo das subscrições de software.”

“8.41. A primeira Nota Fiscal/Fatura relativa às subscrições de software deverá ser emitida após o decurso de 30 (trinta) dias a contar do recebimento definitivo das subscrições de Software, devendo as Notas Fiscais/Faturas subsequentes serem emitidas a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, conforme instruído no item 8.49 deste Termo de Referência.”

Q07: Apesar do item 8.41 informar da emissão da NF após 30 (trinta) dias a contar do Recebimento Definitivo, entendemos que a Nota Fiscal poderá ser emitida imediatamente após o aceite do Termo de Recebimento Definitivo. Está correto o nosso entendimento?

Resposta Prodemge

A forma de pagamento prevista no Termo de referência é em parcelas anuais. Assim, o entendimento apresentado mostra-se correto. Após a disponibilização das licenças e o aceite formal por parte da PRODEMGE, consubstanciado na assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, estará o fornecedor autorizado a emitir a nota fiscal correspondente.

Questionamento 08

8) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - subitem 8.2 e 8.19 está sendo solicitado:*

“8.2. Para todos os efeitos, o aceite ou aprovação das entregas do objeto deste Termo de referência será dado após a instalação do software e entrega da solução em pleno funcionamento, conforme avaliado pela equipe técnica da CONTRATANTE.”

“8.19. Para todos os efeitos, o aceite ou aprovação das entregas do objeto deste Termo de referência será dado após a instalação do software e entrega da solução em pleno funcionamento, conforme avaliado pela equipe técnica da CONTRATANTE.”

Q08: Caso os serviços de instalação, questionados no item 4 deste documento, sejam efetuados pela CONTRATANTE, entendemos que os itens acima mencionados podem ser desconsiderados, ou seja, o aceite ou aprovação das entregas do objeto deste TR não será condicionado ao término dos serviços de instalação, pois os mesmos dependerão da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta Prodemge

Em relação aos serviços de instalação, executados dentro dos serviços técnicos especializados e consultoria, o aceite está condicionado ao aceite da ordem de serviço, conforme detalhado no termo de referência. A entrega e aceite das subscrições não está condicionada a estes serviços.

Dessa forma, o Termo de Referência será atualizado para refletir o ajuste necessário e republicado em seguida.

Questionamento 09

9) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - Objeto – está sendo informado:

“1.1. Registro de preços para contratação de subscrições de software de gerenciamento de desempenho de aplicações (APM) Dynatrace em ambiente DataCenter e serviços técnicos especializados, para atender às necessidades da Prodemge, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência -TR.”

Q09: Entendemos que, para que a CONTRATADA ofereça o objeto deste certame, é necessário que ela seja uma revenda autorizada do fabricante. Desta forma, para que seja comprovado se a CONTRATADA está apta a fornecer todos os itens solicitados neste edital, entendemos que a CONTRATANTE poderá fazer uma diligência onde a CONTRATADA deverá comprovar, através de uma Carta e/ou Declaração do Fabricante Dynatrace, que é uma revenda autorizada, estando apta a fornecer todo o objeto solicitado neste certame.

Sendo assim, PERGUNTAMOS: Está correto o nosso entendimento?

Resposta Prodemge

Não está correto o entendimento.

O único requisito de qualificação técnica definido no Termo de Referência é o atestado solicitado no item 4.20 do Termo de Referência:

Atestado de Capacidade Técnica comprovando o fornecimento de subscrições do software Dynatrace APM fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a aptidão do licitante em fornecer o objeto licitado, atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.

E, conforme itens abaixo relacionados, não há como um fornecedor entregar as subscrições sem alguma relação comercial com o fabricante:

Item 3.2.7.2

A CONTRATADA deverá disponibilizar, a partir do site do fabricante, acesso a documentação técnica das subscrições, além de permitir a abertura de chamados de suporte e de assegurar o download, pela CONTRATANTE, de todas as versões de software disponibilizadas.

Item 3.2.7.9

A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento das subscrições nas aplicações da CONTRATANTE que estão com as tecnologias e suas respectivas versões em conformidade com site do fabricante. Podendo ser devolvidas as subscrições que não funcionarem sem prejuízo financeiro pela CONTRATANTE.

Item 4.60.2

Fornecer endereço do sítio do fabricante bem como as credenciais de acesso necessárias para abertura de chamados e execução de downloads dos programas em suas versões mais recentes.

Item 6.4

As licenças e/ou subscrições de software deverão estar disponíveis em nome da CONTRATANTE no site do fabricante.

E itens 4.65 a 4.71

4.65. Devido às características da contratação, os itens deverão possuir direito de atualização de versão conforme definido no "item 3 – Descrição da Solução como um todo" deste termo de referência.

4.66. Dar conhecimento a CONTRATANTE das informações referentes a novas versões e "releases" da solução ~~Dynatrace~~ que sejam lançadas no mercado.

4.67. Sempre que necessário, em razão de eventuais mudanças de nomenclatura dos produtos, informar a CONTRATANTE os nomes e códigos alterados para as novas versões.

4.68. Suprir a CONTRATANTE, com "updates" e versões atualizadas dos softwares, acompanhando as mudanças legais necessárias para manter o seu perfeito funcionamento.

4.69. Disponibilizar as novas versões ou releases, sem ônus para a CONTRATANTE, tão logo estejam disponíveis.

4.70. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os programas e/ou serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

4.71. Prover os serviços de suporte e atualização de versões, conforme descrito do item 3 "Descrição da Solução como um todo" deste Termo de Referência.

Belo Horizonte, 11 de julho de 2025

A

PRODEMGE

A/C: Comissão Permanente de Licitação

Ref.: PREGÃO ELETRONICO PE006-25

Senhor Pregoeiro,

Tendo em vista a realização deste Pregão, solicitamos as informações abaixo em relação aos termos estabelecidos no edital de licitação PREGÃO ELETRONICO PE006-2025.

1) *Em relação ao Termo de Referência – sub-item 3.2.7.2 - está sendo solicitado:*

“3.2.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, a partir do site do fabricante, acesso a documentação técnica das subscrições, além de permitir a abertura de chamados de suporte e de assegurar o download, pela CONTRATANTE, de todas as versões de software disponibilizadas.”

Q01: Entendemos que o suporte técnico solicitado será o do fabricante. Nosso entendimento está correto?

2) *Em relação ao Termo de Referência - sub-item 3.2.7.10 - está sendo solicitado:*

“3.2.7.10. A CONTRATADA deverá apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE na customização e uso das subscrições, seja no conhecimento da arquitetura e de suas funcionalidades, esclarecendo dúvidas a respeito de configurações, ajustes (tuning) e segurança.”

Q02: Entendemos que o apoio na customização e uso das subscrições serão realizados, caso solicitado, via O.S. referente ao item 4 do lote 1. O nosso entendimento está correto?

3) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - sub-item 3.2.8.2 está sendo solicitado:*

“3.2.8.2. A CONTRATADA deverá realizar serviços técnicos especializados para a implantação da expansão, operacionalização, análise de performance e implementação das ações de melhorias necessárias para solução dos problemas de performance, segurança e usabilidade dos serviços digitais da CONTRATANTE.”

Q03: Entendemos que as implementações das ações de melhorias necessárias para solução dos problemas de performance, segurança e usabilidade dos serviços digitais, estão relacionadas e limitadas a solução ofertada (DYNATRACE), sendo que não serão aplicadas nenhuma ação de solução dos problemas de performance, segurança e usabilidade dos serviços digitais no ambiente de TI da contratante, está correto nosso entendimento?

4) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - sub-item 3.2.8.8 e 3.2.8.8.1 está sendo solicitado:*

“3.2.8.8. Os serviços técnicos especializados e de consultoria deverão atender as seguintes necessidades.”

“3.2.8.8.1. Instalação, configuração e integração dos componentes do software de gerenciamento de desempenho de aplicações (APM) Dynatrace no ambiente da CONTRATANTE.”

Q04.1: Como não existe no quadro de preços um item separado para os serviços de instalação referente ao objeto deste certame, entendemos que a instalação e configuração dos componentes serão realizados via O.S. e consumido das horas contratadas do item 4 do lote 1 - Serviços técnicos especializados e de consultoria por 36 meses. Está correto nosso entendimento?

Q04.2: Caso o nosso entendimento não esteja correto, poderiam esclarecer se os serviços de instalação deverão ser efetuados pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE?

5) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - sub-item 8.35.1, 8.37.4 e 8.37.5 está sendo solicitado:*

“8.35.1.Modalidade 8X5 para as gravidades 1 a 4.

“8.37.4. Visando a efetividade da prestação dos serviços suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone e endereço de e-mail com atendimento 8x5 para o registro de chamados de suporte técnico através do email gga@prodemge.gov.br.”

“8.37.5. O serviço de registro de atendimentos e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar 24 horas por dia, 365 dias por ano.”.

Q05: O item 8.37.5 é o único item que informa atendimento para abertura de chamados 24x7, enquanto os outros itens informam um atendimento 8x5. Entendemos que, assim como o atendimento para os SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, a abertura de chamados será na modalidade 8x5 em horário comercial. Nosso entendimento está correto?

6) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - sub-item 6.2 e sub-item 8.17 está sendo solicitado:*

“6.2. Para cada entrega de subscrição de software a CONTRATANTE deverá efetuar a recepção técnica, descrito no item “Requisitos Temporais”, das chaves de ativação das subscrições de SOFTWARE e emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo I-H), atestando ou não o cumprimento dos requisitos, em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório.”

“8.17. No prazo de até 10 dias úteis contados da emissão do Termo de Recebimento Provisório – Anexo I - G, é verificada a conformidade das subscrições de software com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e na proposta, bem como o atendimento aos critérios de aceitação (Prazo de Entrega, Quantidade, Requisitos Técnicos, Testes de Funcionamento e outros), o Gestor do contrato procederá com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – Anexo I - H.”

Q06: Como temos 2 (duas) informações diferentes sobre o prazo de emissão do Termo de recebimento Definitivo, poderiam esclarecer qual o prazo deve ser considerado? 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório ou até 10 dias úteis contados da emissão do Termo de Recebimento Provisório?

7) *Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - sub-item 8.18 e 8.41 está sendo solicitado:*

“8.18. A nota fiscal de cobrança será emitida após o aceite do Termo de Recebimento Definitivo das subscrições de software.”

“8.41. A primeira Nota Fiscal/Fatura relativa às subscrições de software deverá ser emitida após o decurso de 30 (trinta) dias a contar do recebimento definitivo das subscrições de Software, devendo as Notas Fiscais/Faturas subsequentes serem emitidas a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, conforme instruído no item 8.49 deste Termo de Referência.”

Q07: Apesar do item 8.41 informar da emissão da NF após 30 (trinta) dias a contar do Recebimento Definitivo, entendemos que a Nota Fiscal poderá ser emitida imediatamente após o aceite do Termo de Recebimento Definitivo. Está correto o nosso entendimento?

8) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - sub-item 8.2 e 8.19 está sendo solicitado:

“8.2. Para todos os efeitos, o aceite ou aprovação das entregas do objeto deste Termo de referência será dado após a instalação do software e entrega da solução em pleno funcionamento, conforme avaliado pela equipe técnica da CONTRATANTE.”

“8.19. Para todos os efeitos, o aceite ou aprovação das entregas do objeto deste Termo de referência será dado após a instalação do software e entrega da solução em pleno funcionamento, conforme avaliado pela equipe técnica da CONTRATANTE.”

Q08: Caso os serviços de instalação, questionados no item 4 deste documento, sejam efetuados pela CONTRATANTE, entendemos que os itens acima mencionados podem ser desconsiderados, ou seja, o aceite ou aprovação das entregas do objeto deste TR não será condicionado ao término dos serviços de instalação, pois os mesmos dependerão da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

9) Em relação ao Anexo I – Termo de Referência - Objeto – está sendo informado:

“1.1. Registro de preços para contratação de subscrições de software de gerenciamento de desempenho de aplicações (APM) Dynatrace em ambiente DataCenter e serviços técnicos especializados, para atender às necessidades da Prodemege, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência -TR.”

Q09: Entendemos que, para que a CONTRATADA ofereça o objeto deste certame, é necessário que ela seja uma revenda autorizada do fabricante. Desta forma, para que seja comprovado se a CONTRATADA está apta a fornecer todos os itens solicitados neste edital, entendemos que a CONTRATANTE poderá fazer uma diligência onde a CONTRATADA deverá comprovar, através de uma Carta e/ou Declaração do Fabricante Dynatrace, que é uma revenda autorizada, estando apta a fornecer todo o objeto solicitado neste certame. Sendo assim, PERGUNTAMOS: Está correto o nosso entendimento?

Atenciosamente,

christiane ottoni

IT-One Tecnologia da Informação S.A

Christiane Ottoni Candido Neves

CPF 419.735.006-63

Representante Legal