

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 29/07/2025 pela It-One Tecnologia da Informação S/A.

Questionamento 01

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?

Resposta Prodemge

Não. A responsabilidade do suporte técnico é da CONTRATADA, conforme subitem citado.

Questionamento 02

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, porém caso a PRODEMGE deseje que a CONTRATADA execute esses serviços, os mesmos serão acionados via O.S. referente ao item 4 do lote 1. O nosso entendimento está correto?

Resposta Prodemge

Sim. Está correto o entendimento, conforme subitem citado.

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 deverão atender as necessidades conforme detalhado no item 3.2.8.8.

Questionamento 04

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 os serviços de instalação serão realizados pela própria PRODEMGE, e 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, quando solicitados pela PRODEMGE, 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?

Resposta Prodemge

Sim. Está correto o entendimento. 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.

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 - 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: Entendemos que os canais de atendimento deverão estar disponíveis 24x7x365, para abertura de chamados, conforme detalhado nos itens 8.37.5 e 3.2.9 do termo de referência. Porém o atendimento ao chamado será na modalidade 8x5, em horário comercial, conforme definido no item 8.35.1. A Ordem de Serviço para execução dos serviços técnicos especializados e consultoria será solicitada em horário comercial, na modalidade 8x5. Nosso entendimento está correto?

Resposta Prodemge

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.

A Ordem de serviço para execução dos serviços técnicos especializados e consultoria será solicitada em horário comercial 8 x 5 e não faz parte dos canais de atendimento de suporte técnico.

Questionamento 06

6) 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.”

Q06: 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.

Belo Horizonte, 29 de julho de 2025

A

PRODEMGE

A/C: Comissão Permanente de Licitação

Ref.: PREGÃO ELETRONICO PE006-25

Senhor Pregoeiro,

Tendo em vista a alteração da data de abertura deste pregão com retificação do TR e como os questionamentos anteriores não estão anexados no processo, solicitamos novamente 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, porém caso a PRODEMGE deseje que a CONTRATADA execute esses serviços, os mesmos serão acionados 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 os serviços de instalação serão realizados pela própria PRODEMGE, e 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, quando solicitados pela PRODEMGE, 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?

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: Entendemos que os canais de atendimento deverão estar disponíveis 24x7x365, para abertura de chamados, conforme detalhado nos itens 8.37.5 e 3.2.9 do termo de referência. Porém o atendimento ao chamado será na modalidade 8x5, em horário comercial, conforme definido no item 8.35.1. A Ordem de Serviço para execução dos serviços técnicos especializados e consultoria será solicitada em horário comercial, na modalidade 8x5. Nosso entendimento está correto?

6) 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?

Atenciosamente,

Christiane Ottoni

IT-One Tecnologia da Informação S.A

Christiane Ottoni Candido Neves

CPF 419.735.006-63

Representante Legal