

**COMUNICAÇÃO EXTERNA**

|  |                |            |
|--|----------------|------------|
| REMETENTE:   | NÚMERO:        | DATA:      |
| SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL   | 60/2019        | 13/05/2019 |
| DESTINATÁRIO:  |                |            |
| LICITANTES DO EDITAL 05/2019   |                |            |
| E-MAIL:  | TELEFONE:      |            |
| <a href="mailto:licitacao@codevasf.gov.br">licitacao@codevasf.gov.br</a> | (61) 2028-4619 |            |
| ASSUNTO:   |                |            |
| ESCLARECIMENTOS  |                |            |
| DESCRIÇÃO:   |                |            |

RESPONDENDO AOS QUESTIONAMENTOS REFERENTES AO **EDITAL Nº 02/2019-PREGÃO ELETRÔNICO** - QUE TEM POR OBJETO CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (REMOTO E PRESENCIAL), SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SUSTENTAÇÃO DOS RECURSOS E PROCESSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (TIC) E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SUPORTAR AS DEMANDAS EVENTUAIS OU PROGRAMADAS, EM TODAS AS UNIDADES DA CODEVASF, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS, DESCRITOS NO SUBITEM 1.2. DO TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO-I DO EDITAL. **ESCLARECEMOS:**

**1 - QUESTIONAMENTO:** PODERIAM NOS INFORMAR A ESTIMATIVA DA QUANTIDADE DE CHAMADOS POR MÊS/ANUAL? NÃO VERIFICAMOS NO TERMO DE REFERÊNCIA, E ENTENDEMOS SER UMA INFORMAÇÃO IMPRESCINDÍVEL PARA UMA CORRETA FORMAÇÃO DE PREÇO E ESTIMATIVA DE RECURSOS NECESSÁRIOS.

**1 - RESPOSTA:** ESCLAREÇO QUE O “ATENDIMENTO” INFORMADO NO ITEM ACIMA, CORRESPONDE AO ATENDIMENTO AS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS E ESTAÇÕES DE TRABALHO DOS USUÁRIOS.

**2 – QUESTIONAMENTO:** ENTENDEMOS QUE NO MOMENTO DA HABILITAÇÃO, NO QUE SE REFERE À QUALIDADE TÉCNICA, DEVERÃO SER APRESENTADOS UNICAMENTE A DECLARAÇÃO CONSTANTE DO ITEM 14.2 E OS ATESTADOS CONSTANTES DO ITEM 14.3 – ALÍNEAS A, B, C;  
ESTÁ CORRETO O ENTENDIMENTO DE QUE A RELAÇÃO DE PROFISSIONAIS E COMPROVAÇÕES DE QUALIFICAÇÃO E VÍNCULO DESTES SOMENTE DEVERÃO SER APRESENTADAS NO PRAZO ESTABELECIDO NO ITEM 14.4. DE ATÉ 30 DIAS DA ASSINATURA DO CONTRATO?

**2 – RESPOSTA:** O ENTENDIMENTO NÃO ESTÁ CORRETO. CONFORME ESTABELECIDO NO ITEM 14.4, A LICITANTE DEVERÁ APRESENTAR **DECLARAÇÃO**, DE QUE FORNECERÁ, EM ATÉ 30 DIAS APÓS A ASSINATURA DO

CONTRATO, A LISTA NOMINAL DOS PROFISSIONAIS. A EMPRESA TAMBÉM DEVERÁ APRESENTAR AS DECLARAÇÕES REFERENTES AOS ITENS 14.2 E 14.3.

**3 – QUESTIONAMENTO:** A PROPOSTA ELETRÔNICA, DEVERÁ SER CADASTRADA PELO VALOR UNITÁRIO DE UST, MULTIPLICADO PELA QUANTIDADE (1), DE ACORDO COM O FIXADO NO PORTAL COMPRASNET, OU DEVERÁ SER CADASTRADO PELO VALOR TOTAL MULTIPLICADO POR (1)?

**3 – RESPOSTA –** CONSIDERANDO A FORMA COMO O ITEM FOI LANÇADO NO SISTEMA DEVERÁ SER CADASTRADO PELO VALOR TOTAL.

**4 – QUESTIONAMENTO –** OS LANCES SERÃO PELO VALOR UNITÁRIO OU VALOR TOTAL?

**4 – RESPOSTA –** OS LANCES SERÃO DADOS CONSIDERANDO O VALOR TOTAL. APÓS A FASE DE LANCES QUANDO SOLICITADO A APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DEVERÁ SER DIVIDIDO O MELHOR LANCE OFERTADO PELA QUANTIDADE 356.612 PARA OBTER O NOVO VALOR UNITÁRIO DA UST.

**5. QUESTIONAMENTO:** FAVOR ESCLARECER COMO SE DARÁ A RECEPÇÃO DAS LIGAÇÕES POR PARTE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO REMOTO N1 NO AMBIENTE DA CONTRATADA? DEVERÁ SER FORNECIDO UM NÚMERO 0800 OU DEVERÁ SER FORNECIDO UM LINK DE DADOS PARA REALIZAR O ENTROCAMENTO DAS CENTRAIS TELEFÔNICAS VOIP?

**5. RESPOSTA:** CONFORME ESTABELECIDO NO ITEM 3.3.9 DO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DO TERMO DE REFERÊNCIA, A RECEPÇÃO DAS LIGAÇÕES POR PARTE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DEVE SER IMPLEMENTADA POR MEIO DE *VIRTUAL PRIVATE NETWORK (VPN)*.

**6. QUESTIONAMENTO:** CASO HAJA NECESSIDADE DE FORNECER UM 0800, O MESMO DEVERÁ RECEBER LIGAÇÕES INTERURBANAS A PARTIR DE NÚMEROS FIXOS E TAMBÉM DE CELULARES?

**6. RESPOSTA:** A EMPRESA NÃO FORNECERÁ NÚMERO 0800.

**7. QUESTIONAMENTO:** A ATUAL FORNECEDORA IRÁ REPASSAR TODAS AS SENHAS E ACESSOS NECESSÁRIOS PARA A CONTINUIDADE DOS TRABALHOS EM CIMA DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE ITSM?

**7. RESPOSTA:** A CODEVASF REPASSARÁ AS SENHAS E ACESSOS NECESSÁRIOS PARA GESTÃO DA FERRAMENTA ITSM.

**8. QUESTIONAMENTO:** PODERIAM NOS INFORMAR A ESTIMATIVA DA QUANTIDADE DE CHAMADOS POR MÊS/ANUAL?

**8. RESPOSTA:** CONFORME ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, A QUANTIDADE DE CHAMADOS MÊS/ANUAL DEVERÁ SER ESTIMADA COM

---

BASE NO QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO DE CADA LOCALIDADE, APRESENTADAS NO ANEXO C – RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**9. QUESTIONAMENTO:** NO TERMO DE REFERÊNCIA ITEM 14.4, ENTENDEMOS QUE ESSA COMPROVAÇÃO SÓ SE DARÁ ATRAVÉS DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ACIMA CITADO, E QUE NO ATO DA ASSINATURA DO CONTRATO SERÁ APRESENTADO OS DEVIDOS PROFISSIONAIS CERTIFICADOS MEDIANTE APRESENTAÇÃO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OU REGISTRADO NA CTPS, ESTÁ CORRETO O ENTENDIMENTO? SE NÃO, POR GENTILEZA ESCLARECER EM QUE MOMENTO E COMO VAI SERÁ ESTA COMPROVAÇÃO. GRATO ?

**9. RESPOSTA:** O ENTENDIMENTO NÃO ESTÁ CORRETO. CONFORME ESTABELECIDO NO ITEM 14.4, A LICITANTE DEVERÁ APRESENTAR **DECLARAÇÃO**, DE QUE FORNECERÁ, EM ATÉ 30 DIAS APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO, A LISTA NOMINAL DOS PROFISSIONAIS PARA ATENDIMENTO AO PERFIL E QUALIFICAÇÃO EXIGIDOS. PORTANTO, A **COMPROVAÇÃO** SERÁ REALIZADA EM ATÉ 30 DIAS APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO.

---

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES / FUNÇÃO:

---

  
**LUCIANITA RIBEIRO DAYRELL**  
**CHEFE DA SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL**