

## COMUNICAÇÃO EXTERNA

<b>REMETENTE:</b>	<b>NÚMERO:</b>	<b>DATA:</b>
SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL	64/2019	13/05/2019
<b>DESTINATÁRIO:</b>		
LICITANTES DO EDITAL 05/2019		
<b>E-MAIL:</b>	<b>TELEFONE:</b>	
<a href="mailto:licitacao@codevasf.gov.br">licitacao@codevasf.gov.br</a>	(61) 2028-4619	
<b>ASSUNTO:</b>		
ESCLARECIMENTOS		
<b>DESCRIÇÃO:</b>		

RESPONDENDO AOS QUESTIONAMENTOS REFERENTES AO **EDITAL Nº 05/2019-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, OUVIDA A ÁREA TÉCNICA, **ESCLARECEMOS:**

**QUESTIONAMENTO 01:** ENTENDEMOS QUE, CASO A CONTRATADA OPTE POR CONTINUAR UTILIZANDO O ATUAL SOFTWARE DE GESTÃO DE TICKETS, OS CUSTOS DE LICENCIAMENTO E INFRAESTRUTURA SÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 01** – ESTÁ ERRADO O ENTENDIMENTO, CONFORME ITEM 6.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA, A CONTRATADA DEVERÁ MANTER A SOLUÇÃO ATUAL OU FORNECER SOLUÇÃO SISTÊMICA INTEGRADA PARA GERENCIAR QUALQUER REQUISICÃO DE SERVIÇOS OU FLUXO DE TRABALHO PARA GESTÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE ACORDO COM A BIBLIOTECA DO ITIL E A ISO 20.000.

**QUESTIONAMENTO 02:** QUAL EMPRESA REALIZA O SERVIÇO ATUALMENTE?

**RESPOSTA 02:** CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

**QUESTIONAMENTO 03:** QUAL O VALOR MENSAL DO ATUAL CONTRATO?

**RESPOSTA 03:** A INFORMAÇÃO PODER SER OBTIDA POR PESQUISA DE ACESSO PÚBLICO REALIZADA NO ENDEREÇO: <http://www.codevasf.gov.br/principal/acesso-a-informacao/sigec/contratos>

**QUESTIONAMENTO 04:** A EMPRESA ATUAL ATENDE AOS INDICADORES CONTRATUAIS?

---

**RESPOSTA 04:** OS INDICADORES DE CONTRATO ATUAL DIFERE DOS ESTABELECIDOS NO EDITAL PUBLICADO NESTA LICITAÇÃO.

**QUESTIONAMENTO 05:** QUAL O TAMANHO DA EQUIPE ATUAL?

**RESPOSTA 05:** O CONTRATO ATUAL ATENDE APENAS A ADMINISTRAÇÃO CENTRAL E POSSUI 12 FUNCIONÁRIOS PRESTANDO ATENDIMENTO NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA.

**QUESTIONAMENTO 06:** ENTENDEMOS QUE A INFRAESTRUTURA COMO MOBILIÁRIO, COMPUTADORES, INTERNET E DEMAIS ITENS NECESSÁRIOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, SERÃO FORNECIDOS PELA CONTRATANTE PARA AS EQUIPES QUE EXECUTARÃO OS SERVIÇOS EM SUAS INSTALAÇÕES. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 06:** A CODEVASF FORNECERÁ A INFRAESTRUTURA DE MOBILIÁRIO, COMPUTADORES E INTERNET NECESSÁRIAS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EM SUAS INSTALAÇÕES.

**QUESTIONAMENTO 07:** ENTENDEMOS QUE A FERRAMENTA DE ACESSO REMOTO, SERÁ FORNECIDA PELA CONTRATANTE. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 07:** A CODEVASF UTILIZA PARA ACESSO REMOTO O MSTSC DO WINDOWS (CONEXÃO DE ÁREA DE TRABALHO REMOTA) E CONFORME ESTABELECIDO NO SUBITEM 3.3.5 DO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DO TERMO DE REFERÊNCIA, A CENTRAL DE SERVIÇOS DEVERÁ SER IMPLANTADA NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATADA, NESTE CONTEXTO SENDO RESPONSÁVEL PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS AO SEU PLENO FUNCIONAMENTO.

**QUESTIONAMENTO 08:** QUAL FERRAMENTA DE ACESSO REMOTO ATUAL?

**RESPOSTA 08:** A FERRAMENTA DE ACESSO REMOTO ATUAL É A MSTSC.

**QUESTIONAMENTO 09:** ENTENDEMOS QUE A COMUNICAÇÃO VIA VPN ENTRE A CONTRATADA E CONTRATANTE, SERÁ FEITA APENAS PARA O ENDEREÇO DA SEDE EM BRASÍLIA. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 09:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 10:** O ACESSO REMOTO AS UNIDADES DA CONTRATANTE SERÁ REALIZADO A PARTIR DA SEDE LOCALIZADA EM BRASÍLIA, UTILIZANDO A INFRAESTRUTURA DA CONTRATANTE. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 10:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 11:** QUAL O VOLUME MENSAL DE CHAMADOS DE 2º NÍVEL POR UNIDADE?

**RESPOSTA 11:** 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.

**QUESTIONAMENTO 12:** QUAL O VOLUME DE MÁQUINAS POR UNIDADE?

---

---

**RESPOSTA 12:** CONFORME ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, A QUANTIDADE DE MÁQUINAS POR LOCALIDADE É APRESENTADA NO ANEXO C – RECURSO OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**QUESTIONAMENTO 13:** QUAL O VOLUME DE LIGAÇÕES DIÁRIA?

**RESPOSTA 13:** O CONTRATO ATUAL DA CODEVASF NÃO CONTEMPLA UMA CENTRAL DE SERVIÇOS EXTERNA A EMPRESA PARA ATENDIMENTO EM 1º NÍVEL.

**QUESTIONAMENTO 14:** QUAL O VOLUME DE LIGAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR INTERVALO DE HORA?

**RESPOSTA 14:** VIDE RESPOSTA AO ITEM 13.

**QUESTIONAMENTO 15:** QUAL O TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA FILA PARA ATENDIMENTO NO 1º NÍVEL?

**RESPOSTA 15:** VIDE RESPOSTA AO ITEM 13.

**QUESTIONAMENTO 16** – QUAL O TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) NO 1º NÍVEL?

**RESPOSTA 16:** VIDE RESPOSTA AO ITEM 13.

**QUESTIONAMENTO 17** – QUAL O VOLUME DE CHAMADOS SOLICITADOS NO 1º NÍVEL?

**RESPOSTA 17:** VIDE RESPOSTA AO ITEM 13.

**QUESTIONAMENTO 18** – QUAL O VOLUME DE CHAMADOS PARA O 3º NÍVEL POR SERVIÇO?

**RESPOSTA 18:** A MENSURAÇÃO PARA O ATENDIMENTO EM 3º NÍVEL SERÁ REALIZADA CONFORME ITEM 3.6.7 DO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DO TERMO DE REFERÊNCIA.

**QUESTIONAMENTO 19:** COMO SERÁ REALIZADA A COMUNICAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS REMOTA, RAMAL, RAMAL IP, 0800?

**RESPOSTA 19:** 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). PORTANTO, NÃO HAVERÁ 0800.

**QUESTIONAMENTO 20** - AINDA SOBRE O ITEM ANTERIOR, SE VIA 0800, A RESPONSABILIDADE EM FORNECER É DA CONTRATANTE OU CONTRATADA? SERÁ PERMITIDO LIGAÇÕES VIA CELULAR? QUAL O VOLUME DE LIGAÇÕES REALIZADAS?

**RESPOSTA 20:** NÃO HAVERÁ 0800.

---

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES / FUNÇÃO:

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