

## COMUNICAÇÃO EXTERNA

<b>REMETENTE:</b>	<b>NÚMERO:</b>	<b>DATA:</b>
SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL	65/2019	15/05/2019
<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	

**ASSUNTO:**

ESCLARECIMENTOS

**DESCRIÇÃO:**

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. ESCLARECEMOS:

**QUESTIONAMENTO 01:** EM CASO DE HOMOLOGAÇÃO DE NOVA CONVENÇÃO COLETIVA DO TRABALHO, HAVERÁ REPACTUAÇÃO NO VALOR DA UST?

**RESPOSTA 01:** O REAJUSTE CONTRATUAL RESPEITARÁ O PREVISTO NO ITEM 11 DO EDITAL.

**QUESTIONAMENTO 2:** QUAL EMPRESA ATUAL DO CONTRATO?

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

**QUESTIONAMENTO 03:** QUAIS OS SALÁRIOS ATUAIS DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO?

**RESPOSTA 03:** O CONTRATO ATUAL NÃO OBRIGA A EMPRESA A DIVULGAR O SALÁRIO DOS PROFISSIONAIS.

**QUESTIONAMENTO 04:** QUAL A QUANTIDADE DE PESSOAS ALOCADAS POR NÍVEL DE ATENDIMENTO (N1/N2/N3)?

**RESPOSTA 04:** OS QUANTITATIVOS DE PESSOAS ALOCADAS PARA OS NIVEIS DE ATENDIMENTOS NÃO ESTÃO DETERMINADOS, O SERVIÇO DEVERÁ SER PRESTADO ATENDENDO AOS CRITERIOS DE SLA E DEMAIS EXIGÊNCIAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO DESCRITA NO EDITAL.

**QUESTIONAMENTO 05:** QUAL A QUANTIDADE DE PESSOAS ALOCADAS POR LOCALIDADE?

---

**RESPOSTA 05:** O QUANTITATIVO DE PESSOAS ALOCADAS FICARÁ A ENCARGO DA CONTRATADA, ATENDENDO AOS CRITÉRIOS DE SLA E DEMIAS EXIGÊNCIAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO DESCRITA NO EDITAL.

**QUESTIONAMENTO 06:** A EQUIPE DEVERÁ SER EXCLUSIVA DO CONTRATO OU PODERÁ SER COMPARTILHADA?

**RESPOSTA 06:** OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL SÃO EXIGIDOS PARA VIDEOCONFERÊNCIA, 2º NÍVEL E 3º NÍVEL.

**QUESTIONAMENTO 07:** QUAL A QUANTIDADE DE CHAMADOS POR NÍVEL DE ATENDIMENTO?

**RESPOSTA 07:** CONFORME ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, A QUANTIDADE DE CHAMADAS MÊS/ANUAL DEVERÁ SER ESTIMADA COM BASE NO QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO POR LOCALIDADE, CONSTA NO ANEXO C – RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**QUESTIONAMENTO 08:** QUAL A QUANTIDADE DE CHAMADOS POR LOCALIDADE?

**RESPOSTA 08:** CONFORME ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, A QUANTIDADE DE CHAMADAS MÊS/ANUAL DEVERÁ SER ESTIMADA COM BASE NO QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO POR LOCALIDADE, CONSTA NO ANEXO C – RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**QUESTIONAMENTO 09:** QUAL A QUANTIDADE DE USTS CONSUMIDAS POR LOCALIDADE?

**RESPOSTA 09:** CONFORME ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, A QUANTIDADE DE CHAMADAS MÊS/ANUAL DEVERÁ SER ESTIMADA COM BASE NO QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO POR LOCALIDADE, CONSTA NO ANEXO C – RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**QUESTIONAMENTO 10:** QUAL A QUANTIDADE DE USTS CONSUMIDAS POR NÍVEL DE ATENDIMENTO?

**RESPOSTA 10:** CONFORME ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA, A QUANTIDADE DE CHAMADAS MÊS/ANUAL DEVERÁ SER ESTIMADA COM BASE NO QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO POR LOCALIDADE, CONSTA NO ANEXO C – RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**QUESTIONAMENTO 11:** OS TÉCNICOS DE 2º NÍVEL DEVERÃO FICAR ALOCADOS NO AMBIENTE DA CONTRATANTE?

**RESPOSTA 11:** CONFORME OS ITENS 3.4.1 E 3.4.4 DO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DO TERMO DE REFERÊNCIA, OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO EM 2º NÍVEL SÃO PRESENCIAIS.

**QUESTIONAMENTO 12:** HAVERÁ A NECESSIDADE DE UNIFORMES?

**RESPOSTA 12:** NÃO

**QUESTIONAMENTO 13:** HAVERÁ UM CONSUMO MÍNIMO DE USTS POR MÊS?

**RESPOSTA 13:** NÃO

**QUESTIONAMENTO 14:** O PREPOSTO DEVERÁ FICAR ALOCADO NA CONTRATANTE?

**RESPOSTA 14:** A CONTRATADA É QUE AVALIARÁ A NECESSIDADE DE PREPOSTO FICAR ALOCADO NA CONTRATANTE PARA CUMPRIMENTO AO ITEM 15.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA.

**QUESTIONAMENTO 15:** O PAPEL DE PREPOSTO PODERÁ SER FEITO POR UM INTEGRANTE DA EQUIPE?

**RESPOSTA 15:** SIM

**QUESTIONAMENTO 16:** PARA SERVIÇOS EVENTUAIS POR DEMANDA, QUAL O % OU NÚMERO DE USTS PREVISTAS A SEREM REALIZADAS FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS?

**RESPOSTA 16:** NÃO EXISTE PREVISÃO DE ATENDIMENTO FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS. ESSA SITUAÇÃO SÓ OCORRERÁ NO CASO DE NECESSIDADE POR INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS SUSTENTADOS NAS ORDENS DE SERVIÇO.

**QUESTIONAMENTO 17:** DURANTE OS SERVIÇOS DE VIDEOCONFERÊNCIA, OS TÉCNICOS DE 2º NÍVEIS DEVERÃO FICAR PRESENTE?

**RESPOSTA 17:**SIM

**QUESTIONAMENTO 18:** QUAL A QUANTIDADE MENSAL DE VIDEOCONFERÊNCIA?

**RESPOSTA 18:** APROXIMADAMENTE 25 VIDEOCONFERÊNCIAS POR MÊS.

**QUESTIONAMENTO 19:** QUAL O TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DE VIDEOCONFERÊNCIA?

**RESPOSTA 19:** O TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DE VIDEOCONFERÊNCIA SÃO 3 HORAS.

**QUESTIONAMENTO 20:** QUAL SÃO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA OS TÉCNICOS OS PROFISSIONAIS ATENDIMENTO REMOTO AOS USUÁRIOS DE TI – 1º NÍVEL?

**RESPOSTA 20:** A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA AOS PROFISSIONAIS QUE PRESTARÃO OS SERVIÇOS CONSTA NO ITEM 14.4 DO TERMO DE REFERÊNCIA.

**QUESTIONAMENTO 21:** É DITO NO ANEXO A “AS LOCALIDADES REFERENTES AOS ESCRITÓRIOS DE APOIO TÉCNICO NÃO TERÃO OS SERVIÇOS DE RECEBIMENTO RECEPTIVO REALIZADO POR MEIO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS.” O QUE ISSO SIGNIFICA?

---

**RESPOSTA 21:** O RECEBIMENTO RECEPTIVO AOS USUARIOS EM 1º NÍVEL NAS LOCALIDADES REFERENTES AOS ESCRITÓRIOS DE APOIO TÉCNICO PODERÃO SER REALIZADOS POR CHATS, E E-MAILS OU FERRAMENTAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS, CONFORME INDICADO NO ITEM 3.3.1 DO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS.

**QUESTIONAMENTO 22:** PARA O CÁLCULO DAS USTS É DITO QUE O PESO DA DISPONIBILIDADE VARIA. QUEM DEFINIRÁ A DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE 1º, 2º E 3º NÍVEL, A CONTRATADA OU A CONTRATANTE?

**RESPOSTA 22:** A DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS SERÁ DETERMINADA PELA CONTRATANTE

A) NO CASO A CONTRATANTE DEFINIR A DISPONIBILIDADE, PRECISAMOS SABER COM ANTECEDÊNCIA PARA PREVISÃO DE CUSTOS E DIMENSIONAMENTO. PEÇO A GENTILEZA DE DETALHAREM A EXPECTATIVA DO ÓRGÃO.

**RESPOSTA:** A DISPONIBILIDADE SERÁ MEDIANTE NECESSIDADE DA CONTRATANTE E TERÁ AS VARIAÇÕES E PESOS PARA CÁLCULO DAS USTS, CONFORME DEFINIDAS NAS TABELAS DE PESOS DE DISPONIBILIDADE DO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS.

**QUESTIONAMENTO 23:** PARA OS PERFIS DE ESPECIALISTA, LISTADO NO ITEM 14.4, NÃO É CITADO OS PERFIS QUE REALIZARÃO MONITORAMENTO, STORAGE E BACKUP. POR QUAL MOTIVO? ESSAS TAREFAS SERÃO REALIZADAS PELO PROFISSIONAIS LISTADOS NO ITEM 14.4?

**RESPOSTA 23:** AS QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS SERÃO CONFORME CONSTAM NO ITEM 14.4. NOS SERVIÇOS QUE NÃO FORAM INFORMADOS NÃO SERÁ EXIGIDA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

**QUESTIONAMENTO 24:** EM RELAÇÃO AO ANEXO D- CATÁLOGO DE SERVIÇOS, EXISTE UMA COLUNA COM HORAS E OUTRA COM QUANTIDADE DE USTS ESTIMADAS. PERGUNTAS:

A) SOMANDO-SE A QUANTIDADE DE USTS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS, CHEGAMOS AO VALOR DE 8.985 USTS, PORÉM O EDITAL ESTIMA 356.612. QUAL O VALOR CORRETO?

**RESPOSTA:** O OBJETO DE CONTATAÇÃO SEPARA OS SERVIÇOS EM DOIS TIPOS SUSTENTAÇÃO E SUPORTE, CONFORME INFORMADO NO ITEM 4 DO TERMO DE REFERÊNCIA. PORTANTO, A ESTIMATIVA TOTAL É PREVISÃO DE ATENDIMENTO AOS DOIS TIPOS DE SERVIÇOS.

B) AS 8.985 USTS CORRESPONDEM A UM PERÍODO DE 12 MESES?

**RESPOSTA:** AS USTS INFORMADAS ACIMA NÃO CORRESPONDEM A UM PERÍODO DE 12 MESES. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS CORRESPONDE AOS SERVIÇOS DO TIPO SUPORTE, CLASSIFICADOS COMO SUPORTE TÉCNICO PARA ATENDIMENTO DE DEMANDAS EVENTUAIS, CONFORME CONSTA NO ITE 4.3 DO TERMO DE REFERÊNCIA.

C) QUAL FOI O CÁLCULO REALIZADO PARA A COMPOSIÇÃO DE 356.612 USTS?

**RESPOSTA:** O CÁLCULO FOI REALIZADO PREVENDO O ATENDIMENTO DE TODAS AS LOCALIDADES COMPREENDIDAS NOS SERVIÇOS DE SUSTENTANTAÇÃO, MAIS 15% DE USTS PARA SERVIÇOS DE SUPORTE, POR UM PERÍODO DE 12 MESES.

D) QUAL A RELAÇÃO DAS HORAS ESTIMADAS COM A QUANTIDADE DE USTS? ESSA PERGUNTA SE FAZ NECESSÁRIA, POIS O CÁLCULO PARA COMPOSIÇÃO DA QUANTIDADE DE USTS NÃO TEM RELAÇÃO COM O TEMPO NECESSÁRIO PARA SE CONCLUIR A DEMANDA.

**RESPOSTA:** AS HORAS ESTIMADAS NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS CORRESPONDEM AO TEMPO DE EXECUÇÃO DA ATIVIDADE.

E) ENTENDEMOS QUE OS TEMPOS CITADOS NO ANEXO D, CORRESPONDEM AO PERÍODO PARA O TRATAMENTO DE APENAS UMA DEMANDA, ISTO É, UM CHAMADO. NOSSO ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO?

**RESPOSTA:** ELAS CORRESPONDEM AO TEMPO DE EXECUÇÃO DE CADA ATIVIDADE.

F) PODERIAM DISPONIBILIZAR A QUANTIDADE DE ATIVIDADES SOLICITADAS NOS ÚLTIMOS 24 MESES POR LINHA DE ATIVIDADE LISTADA NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS?

**RESPOSTA:** O MODELO DE CONTRATAÇÃO OBJETO DO EDITAL 5/2019 É DIFERENTE DA CONTRATAÇÃO ATUAL.

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES / FUNÇÃO:

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