

COMUNICAÇÃO EXTERNA

REMETENTE:	NÚMERO:	DATA:
SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL	77/2019	18/06/2019
DESTINATÁRIO:		
LICITANTES DO EDITAL Nº 06/2019		
E-MAIL:	TELEFONE:	
licitacao@codevasf.gov.br	(61) 2028-4619	
ASSUNTO:		
ESCLARECIMENTOS – EDITAL Nº 06/2019		
DESCRIÇÃO:		

COM REFERÊNCIA AO **EDITAL Nº 06/2019 – 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:

PERGUNTA 1: QUAL SERÁ A DISPONIBILIDADE PARA OS SERVIÇOS DE SUPORTE N1, N2, VÍDEO CONFERÊNCIA E N3? PODEMOS CONSIDERAR OS PESOS QUE ESTÃO DESTACADOS NAS TABELAS NO ANEXO A?

RESPOSTA 1: A DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS SERÁ DETERMINADA PELA CONTRATANTE, MEDIANTE NECESSIDADE, PODENDO VARIAR CONFORME TABELA DE PESOS DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS QUE CONSTA NO ANEXO A- ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA.

PERGUNTA 2: QUAL A QUANTIDADE DE CHAMADOS LOCAIS NAS DEPENDÊNCIAS DESCRITAS NO ITEM 4.6 DO TR?

REPOSTA 2: 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.

PERGUNTA 3: QUAL A QUANTIDADE DE CHAMADOS RESOLVIDOS ATUALMENTE NO N1?

RESPOSTA 3: O CONTRATO ATUAL DA CODEVASF NÃO CONTEMPLA UMA CENTRAL DE SERVIÇOS EXTERNA A EMPRESA PARA O ATENDIMENTO EM 1º NÍVEL.

PERGUNTA 4: QUAL A QUANTIDADE DE ATIVOS A SEREM MONITORADOS?

RESPOSTA 4: SERÃO MONITORADOS APROXIMADAMENTE 190 ATIVOS.

PERGUNTA 5: OS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO PODERÃO SER EXECUTADOS A PARTIR DAS INSTALAÇÕES DA CONTRATADA?

RESPOSTA 5: NÃO. DEVERÃO SER EXECUTADOS NA SEDE DA CODEVASF NO ENDEREÇO SGAN 601, CONJ. I. ED. DEP. MANOEL NOVAES, BRASÍLIA-DF, CONFORME INDICADO NO ITEM 4.6.6. DO TERMO DE REFERÊNCIA.

PERGUNTA 6: OS SERVIÇOS DE N3 PODERÃO SER EXECUTADOS A PARTIR DAS INSTALAÇÕES DA CONTRATADA?

RESPOSTA 6: CONFORME INDICADO NO ITEM 4.6.6. DO TERMO DE REFERÊNCIA, OS SERVIÇOS CLASSIFICADOS COMO “SUSTENTAÇÃO DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA DE TI – 3º NÍVEL”, SERÃO EXECUTADOS APENAS NA LOCALIDADE DA NA SEDE DA CODEVASF NO ENDEREÇO SGAN 601, CONJ. I. ED. DEP. MANOEL NOVAES, BRASÍLIA-DF.

PERGUNTA 7: A CONTRATADA DEVERÁ PROVER UM 0800 PARA RECEBIMENTO DAS LIGAÇÕES NA CENTRAL DE ATENDIMENTO?

RESPOSTA 7: NÃO. CONFORME INDICADO NO ITEM 7.4. DO TERMO DE REFERÊNCIA, AS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS E O ACESSO REMOTO AS ESTAÇÕES DE TRABALHO PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DEVEM SER REALIZADOS POR MEIO DE UMA VIRTUAL PRIVATE NETWORK – VPN, A SER IMPLEMENTADA ENTRE A CENTRAL DE SERVIÇOS E A REDE DA CODEVASF.

PERGUNTA 8: A CONTRATADA DEVERÁ PROVER VPN PARA REALIZAR O ACESSO REMOTO?

RESPOSTA 8: AS INSTALAÇÕES E CONFIGURAÇÕES NECESSÁRIAS NA CENTRAL DE SERVIÇOS DA CONTRATADA PARA ACESSAR VPN IMPLEMENTADA NA CODEVASF DEVERÃO SER FORNECIDAS E REALIZADAS PELA CONTRATADA.

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES / FUNÇÃO:

LUCIANITA RIBEIRO DAYRELL

CHEFE DA SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL
