

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento 4

Referência: Pregão Eletrônico n. 052/2010

Data: 19/11/2010

Objeto: Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação da Agência Nacional de Energia Elétrica.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 052/2010

ESCLARECIMENTO 4

Prezados Senhores,

1. Em atenção aos pedidos de esclarecimentos enviados por empresas que retiraram o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico n. 052/2010, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no site www.comprasnet.gov.br e também no site da ANEEL (www.aneel.gov.br).

ANGELICA LUISA PINTO NOGUEIRA
Pregoeira

Pergunta nº 01

Em relação ao item 9.7 - Tabela de Severidade:

De acordo com essa tabela, a severidade alta "Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária destes essencial aos negócios diários ou colo que em risco iminente a infraestrutura computacional da CONTRATANTE".

Existirá backup para fazer frente ao tratamento de um incidente junto a um usuário?

Resposta nº 01

Não existirá backup de arquivos a ser feito junto a usuário, os arquivos corporativos são salvos em servidores de arquivos . Quanto a arquivos pessoais o backup é de responsabilidade do usuário.

Pergunta nº 02

Se existir backup, quem deverá arcar com os custos do mesmo, a CONTRATADA ou a CONTRATANTE?

Resposta nº 02

Conforme explicado anteriormente não haverá custo para a contratada.

Pergunta nº 03

Como será a política de troca/reposição de peças? Haverá estoque mínimo para fazer frente às demandas do dia-a-dia, tais como, memória, HD, teclado, mouse, etc.?

Resposta nº 03

A troca será realizada mediante demanda. A Agência disponibilizará peças e periféricos para a utilização no dia-a-dia.

Pergunta nº 04

A severidade alta (1h para tratar o incidente), sempre irá se aplicar ao usuário de estação de trabalho quando este estiver com o seu desktop inoperante?

Resposta nº 04

Item 9.7 tabela de severidade

Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária destes essencial aos negócios diários ou coloque em risco iminente a infraestrutura computacional da CONTRATANTE.

Um incidente crítico de prioridade alta(1h) não necessariamente é aplicado especificamente para desktop inoperante. Nosso entendimento é que um incidente crítico de prioridade alta(1h) é aquele incidente em que o usuário está impossibilitado de executar as suas atividades de trabalho. Caso o chamado não seja de responsabilidade da contratante a mesma deverá enviar o chamado para outros níveis no subprocesso.

Pergunta nº 05

Em relação ao item 1.2.4 – Atendimento de Segundo Nível “Caso o Chamado não esteja sob a responsabilidade de atendimento da equipe de suporte presencial, o mesmo deverá ser encaminhado para resolução em outro nível pelo subprocesso adequado software de gestão de serviços, em conformidade com os padrões ITIL, a ser disponibilizado pela Contratada que atenda chamados de serviços nos diversos níveis de atendimento possibilitando o registro e acompanhamento destes de acesso ilimitado. Este mesmo software deverá disponibilizar relatórios gerenciais e operacionais que devem ser disponibilizados em tempo real bem como gerar base de conhecimento referente aos chamados abertos e seu histórico atendimento e encerramento.”

É solicitado que a Contratada disponibilize um software de gestão de serviços, em conformidade com os padrões ITIL. Não encontramos as especificações mínimas deste software. No intuito de melhor atender aos critérios da Aneel, gostaríamos de ter acesso aos requisitos mínimos de tal software. Vocês poderiam postar estes requisitos?

Resposta nº 05

Conforme descrito no edital o software deve ser nos padrões ITIL, a ANEEL entende que um software baseado nos padrões ITIL é aquele que atenda todos os processos do ciclo de vida ITIL. Nesse sentido o software deve no mínimo atender os processos pertencentes a fase de transição do serviço e operação do serviço.

Pergunta nº 06

Entendemos que o 3º Nível será de responsabilidade da ANEEL, está correto nosso entendimento? O fornecedor será responsável por gerenciar este contrato com o fabricante?

Resposta nº 06

Sim, o 3º Nível de responsabilidade da ANEEL. A contratada seria responsável pela gestão completa dos incidentes conforme descrito no item 1.2.4 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA do edital.

Pergunta nº 07

No item 1.3, descreve um número máximo de horas adicionais, essas horas serão utilizadas pelo 1º ou 2º Nível?

Resposta nº 07

Conforme descrito no Item 1.3 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA do edital, esse numero de horas se aplica somente a equipe de suporte 2º nível.

Pergunta nº 08

Qual a quantidade de aplicativos utilizados pela ANEEL, será fornecido treinamento para aplicativos proprietários?

Resposta nº 08

A ANEEL possui aproximadamente 50 sistemas. Caso haja necessidade, haverá treinamento para os aplicativos proprietários desenvolvidos pela ANEEL.

Pergunta nº 09

Entendemos que peças e backup para solução definitiva e solução paliativa será de responsabilidade da ANEEL, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 09

Arquivos corporativos do usuário são armazenados em servidores de arquivos não havendo necessidade de backup da máquina do usuário. Quanto às peças a ANEEL fornece um estoque de peças para uso no dia-a-dia.

Pergunta nº 10

Detalhar melhor o item 1.2.5.

Resposta nº 10

Para todo atendimento realizado pela equipe de Suporte Presencial que gerar alguma alteração na configuração dos Ativos que foram objeto do referido suporte, deverá ser promovida a atualização da Base de Conhecimento. Podemos citar como exemplo, a alteração de hardware e software que deve ser reportada a equipe de administração de hardware da ANEEL.

Pergunta nº 11

Os software e hardwares que precisaram de instalação serão de responsabilidade da ANEEL, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 11

Não. Qualquer instalação de hardware e software será de responsabilidade da contratada.

Pergunta nº 12

Entendemos que Inventário e Gestão de Ativos são de responsabilidade da ANEEL está correto nosso entendimento?

Resposta nº 12

A disponibilização dos ativos é realizada pela ANEEL, cabendo à contratada a execução das atividades descritas no Item 2.13 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA do Edital.

Pergunta nº 13

No item 2.20 e 2.21 descreve que devemos efetuar substituição de equipamentos e suprimentos, entendemos que esses serão fornecidos pela ANEEL, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 13

Sim, os equipamentos e suprimentos são fornecidos pela ANEEL.

Pergunta nº 14

Devemos considerar que os todos os chamados recebidos pela central de atendimento no período de outubro de 2009 a julho de 2010 são 15812?

Resposta nº 14

Está correto o entendimento.

Pergunta nº 15

Entendemos que a base de conhecimento será disponível e com suporte de manutenção da ANEEL, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 15

A base de conhecimento atual será repassada para a contratada que será responsável por manter a base disponível e atualizada.

Pergunta nº 16

Entendemos que toda a infra-estrutura da central de atendimento, bem como os links e ligações serão de responsabilidade da contratada, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 16

Está correto o entendimento.

Pergunta nº 17

Qual a quantidade de usuários / equipamentos por localidade (cidades) que utilizarão os serviços?

Resposta nº 17

A quantidade de equipamentos está descrito no item 11.4 do edital. A ANEEL está localizada somente em Brasília-DF.

Pergunta nº 18

Será necessário que a central de atendimento seja no mesmo estado em que está localizada a ANEEL?

Resposta nº 18

Não.

Pergunta nº 19

O serviço hoje já é prestado por alguma empresa? Caso afirmativo, a ANEEL possui quantidade de chamados e sazonalidade dos mesmos?

Resposta nº 19

Sim. A quantidade de chamados está descrito no item 4.1.2.

Pergunta nº 20

Ferramentas de Inventário, gestão de chamados, monitoração de ativos e acesso remoto entre outros softwares de gestão de ambiente serão de responsabilidade da contratada, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 20

Não, hoje a ANEEL fornece uma ferramenta de acesso remoto. O sistema de *service desk* em conformidade com os padrões ITIL são de responsabilidades da contratada.

Pergunta nº 21

Qual SLA 1º Nível, entendemos que a tabela de severidade seria apenas para chamados de 2º Nível, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 21

O SLA contempla todos os níveis contratados.

Pergunta nº 22

Na frase "Possibilitar a intervenção de supervisor da Central de Atendimento em todas as chamadas ativas ou em fila de espera"? Quem é esse supervisor? É um profissional da ANEEL?

Resposta nº 22

O supervisor será um profissional da contratada que terá acesso aos chamados demandados.

Pergunta nº 23

"Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando". Não entendemos essa demanda. Solicitamos maiores esclarecimentos.

Resposta nº 23

Esse item diz respeito aos requisitos de infra-estrutura da central telefônica que deve permitir algumas programações entre elas bloqueio e liberação de atendente.

Pergunta nº 24

Qual o cronograma para início dos trabalhos?

Resposta nº 24

O cronograma de trabalho será definido após a assinatura do contrato.

Pergunta nº 25

Haverá transição do modelo atual para o próximo?

Resposta nº 25

Sim

Pergunta nº 26

Haverá transição da base histórica atual para a nova ferramenta?

Resposta nº 26

Sim

Pergunta nº 27

O suporte consiste em atender apenas desktops, servidores?

Resposta nº 27

Não. As atividades estão descritas no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA do edital.

Pergunta nº 28

Os usuários estão habituados a utilizar os serviços de uma Central de Atendimento?

Resposta nº 28

Sim.

Pergunta nº 29

Qual a vigência do contrato?

Resposta nº 29

O período será de 12 meses, conforme descrito no ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO.

Pergunta nº 30

Os profissionais de campo ficarão alocados em Brasília, correto? Em apenas uma localidade? Há necessidade de locomoção entre unidades em Brasília?

Resposta nº 30

Os serviços serão prestados em Brasília na sede da ANEEL.

Pergunta nº 31

O Service Desk pode ser fora de Brasília, por Ex.: Em São Paulo - Santana de Parnaíba;

Resposta nº 31

Sim. O primeiro nível poderá ser realizado em qualquer localidade.

Pergunta nº 32

Não foi mencionado no Edital o fornecimento de back up para os ativos de informativa, ou seja, no meu entendimento não precisamos prever este item na proposta, estou correto?

Resposta nº 32

Sim. Está correto o entendimento.

Pergunta nº 33

O Software para acesso remoto será fornecida pela Contratante (Aneel)?

Resposta nº 33

Sim.

Pergunta nº 34

O Software de gerenciamento de chamados deverá ser integrado ao sistema da ANEEL?

Resposta nº 34

Não, a única exigência é que o software esteja em conformidade com os padrões ITIL e atenda a todos os níveis, conforme ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA do edital.

Pergunta nº 35

Conforme o item 8.2.2.4.2.1.2 "*Certificação em ITIL foundation versão v3 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado, emitido por entidade certificadora autorizada.*"

No mercado ainda não tem versão superior a V3, no meu entendimento seria "**versão V2 ou superior**", estou correto?

Resposta nº 35

Não. A empresa poderá apresentar profissionais com a certificação superior ao ITIL v3 **Foundation**, ou seja, ITIL Intermediate Level, ITIL Expert e ITIL Master conforme sitio oficial.