

## MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento 5

Referência: Pregão Eletrônico n. 052/2010

Data: 23/11/2010

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 5

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](http://www.comprasnet.gov.br) e também no site da ANEEL ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)).

ANGELICA LUISA PINTO NOGUEIRA  
Pregoeira

**Pergunta nº 01**

Qual a configuração dos 70 servidores? Temos que ter back up para os servidores?

**Resposta nº 01**

A manutenção de servidores não é objeto desse edital.

**Pergunta nº 02**

Não foi especificada a configuração/modelo das impressoras OKIDATA, poderia especificá-los?

**Resposta nº 02**

Okipage 12i.

**Pergunta nº 03**

Entendemos que, em atendimento ao princípio da Competitividade e da Isonomia, se algum licitante apresentar lances sucessivos, seja em relação ao seu próprio lance ou EM RELAÇÃO AOS LANCES DE OUTROS COMPETIDORES, em intervalos de tempo ínfimos (menor que seis segundos), apresentando indícios de automatização ou robotização de seus lances, poderão ser aplicadas sanções previstas em Lei. Está correto o entendimento?

**Resposta nº 03**

Os licitantes são responsáveis por seus lances, qualquer irregularidade detectada, poderá incidir na abertura de processo de sanção administrativa.

**Pergunta nº 04**

Entendemos que o exposto no item 8.5 do Edital se trata dos documentos de habilitação do item 8. Está correto o entendimento?

**Resposta nº 04**

Sim.

**Pergunta nº 05**

Entendemos que os quantitativos expressos no item 8.2.2.1 poderão ser somatório de atestados de serviços em Suporte Técnico Especializado em Rede LAN/Windows. Está correto o entendimento?

**Resposta nº 05**

Sim.

**Pergunta nº 06**

Tendo em vista o exposto no item 2.13 do Anexo I – Termo de Referência, que trata da atualização de Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB) e Bases de conhecimento da Contratante, e item 2.17, entendemos que Contratante irá disponibilizar as Ferramentas de inventário, CMDB e Base de Conhecimento. Está correto o entendimento?

**Resposta nº 06**

Sim.

**Pergunta nº 07**

Referente ao item 6, entendemos que caberá à Contratada a definição do Software de Gestão de Serviços, está correto?

**Resposta nº 07**

Sim, desde que o software esteja em conformidade com os padrões ITIL.

**Pergunta nº 08**

Entendemos que as ferramentas de Backup serão fornecidas pela Contratante, está correto o entendimento?

**Resposta nº 08**

Arquivos corporativos do usuário são armazenados em servidores de arquivos não havendo necessidade de backup da máquina do usuário.

**Pergunta nº 09**

Entendemos que o link de comunicação entre contratada e contratante poderá ser estabelecido utilizando solução de rede virtual via internet, correto?

**Resposta nº 09**

Caberá à contratada a melhor definição do acesso remoto.

**Pergunta nº 10**

Referente ao item 12 – Do treinamento, entendemos que pela característica da capacitação e treinamento serem continuados, os mesmos serão realizados na execução dos serviços, com as horas despendidas remunerados pela contratante. Caso a resposta seja negativa, a licitante vencedora deverá cotar esse

custo em sua planilha de custos e formação de preços item relativo a treinamento, sob pena de desclassificação se não o fizer. Está correto o entendimento?

#### Resposta nº 10

O treinamento correrá às custas da contratada. O preço deverá está inserido à cotação da prestação dos serviços (ANEXO V).

#### Pergunta nº 11

De acordo com o Anexo I – Termo de Referência, são considerados parte da solução e devem ser providos pela contratada os seguintes itens: profissionais especializados, ambiente físico compatível com a NR-17, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, Software de Gestão de Serviços, Software da Central de Atendimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, equipamentos e links de comunicação entre o a ANEEL e a Contratada, conexão direta via rádio ou telefonia celular, utensílios e ferramentas necessárias a execução dos serviços contratados (i.e. chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais e de crimpagem, lan-test, lanterna, equipamentos de certificação e identificação) em quantidade suficiente para sua execução, e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços. Entendemos que em cumprimento aos princípios da isonomia, publicidade e transparência, na análise das propostas de preços, as licitantes deverão obrigatoriamente apresentar planilha detalhada dos custos citados e ainda com manutenção e depreciação de infra-estrutura da CONTRATADA. Os custos de manutenção e depreciação devem ser calculados levando-se em consideração os custos de cada item de infra-estrutura em si, o grau de utilização, a vida útil e a legislação pertinente. Está correto o entendimento?

#### Resposta nº 11

Não. Todos os custos de materiais e equipamentos deverão ser inseridos como insumos diversos na I – PLANILHA CONSOLIDADA (ANEXO V).

#### Pergunta nº 12

Em relação a forma de avaliação do nível de serviço (item 9) entendemos que é utilizado uma nota mensal de avaliação utilizando a formula  $(NMA) = 10 - (\sum \text{PONTOS PERDIDOS})$  e a penalização é feita a cada ocorrência do item. Por exemplo, a cada ligação que estiver na fila de espera ultrapasse 60 segundos a penalização seria de 0,1 ponto, portanto durante todo o mês, para que não haja abatimento na fatura, poderá acontecer no máximo 10 ocorrências referente ao item 2 e nenhuma infração nos demais. Estas 10 ocorrências corresponderiam a 0,7% do total esperado por mês (utilizando a média de 1.400 ligações/mês, conforme apresentado no edital). Em caso afirmativo teríamos que efetuar um super dimensionamento para atender os níveis de serviço, uma vez que em centrais de atendimento é comum uma margem de 5% de desvio. Nosso entendimento está correto?

#### Resposta nº 12

Caberá à empresa o dimensionamento real para a execução dos serviços. É importante frisar que a empresa deverá demonstrar sua expertise na prestação do serviço para que não sofra abatimentos em seu faturamento.

#### Pergunta nº 13

Será necessária a apresentação do Contrato Social da empresa como requisito de habilitação Jurídica mesmo o SICAF já contemplando o mesmo? Caso sim, podemos considerar que os únicos documentos a serem apresentados para a habilitação jurídica serão o contrato social e a ultima alteração contratual (que contem as atividades atualizadas) sendo que não somos empresa estrangeira, optantes pelo simples ou Micro ou pequena empresa?

#### Resposta nº 13

Sim. A cláusula 8.2.1.1 do Edital exige que seja encaminhado "*Contrato Social ou documento equivalente comprovando que a empresa desenvolva atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação*"; no entanto, é importante que e, caso de alteração do contrato social, seja apresentada este documento, para efeito de comprovação da atividade desenvolvida e indicação das pessoas aptas a responder pela empresa.

#### Pergunta nº 14

Os custos de telefonia, utensílios e ferramentas do 2º Nível serão de responsabilidade da Contratada ou da Contratante?

#### Resposta nº 14

São de responsabilidade da contratada.