

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento 6

Referência: Pregão Eletrônico n. 052/2010

Data: 24/11/2010

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 6

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

Quanto ao perfil do profissional mínimo (item 3), há a exigência da certificação baseada em Sistemas Operacionais, como Microsoft Certified Desktop Support Technician – MCDST e outras reconhecidas pela Microsoft. Como o objeto é de serviço de atendimento, o qual se exige qualidade no atendimento, e não alocação de recursos há realmente a necessidade de apresentar profissionais com esta qualificação? Qual a quantidade?

Resposta nº 01

Sim. Todos os profissionais alocados na Agência (2º nível) deverão deter tal certificação.

Pergunta nº 02

De forma a auxiliar no redimensionamento do quantitativo de profissionais para atendimento, qual a quantidade de usuário que poderão ser atendidos pelo serviço de atendimento remoto e presencial?

Resposta nº 02

Todos os chamados relativos à TI deverão ser atendidos pela contratada. O histórico dos chamados encontra-se no Item 4.1.2 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.

Pergunta nº 03

Conforme planilha mensal de atendimento (item 4.1.2), a quantidade de atendimento de 2º. Nível é de aproximadamente 65% (previamente atendidos pelo 1º. Nível), o que nos leva a crer que o atendimento de 1º. Nível resolve apenas 35% dos chamados. É isso mesmo? Este fator é o que deve ser considerado para dimensionar os profissionais que atenderão em cada nível?

Resposta nº 03

Cada empresa deverá realizar a análise do quantitativo de profissionais conforme sua expertise.

Pergunta nº 04

O software de gestão de atendimento (item 6.5) será definido pela CONTRATANTE e adquirido pela CONTRATADA ou será da CONTRATADA homologada pela CONTRATANTE? Quais requisitos e ambiente deve atender?

Resposta nº 04

O Item 1.2.4 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA define a responsabilidade da contratada, bem como a definição do software. O universo a ser atendido está descrito no Item 5.7 do ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO.

Pergunta nº 05

A tabela de Severidade (item 9.7) possui a classificação do nível de severidade com base no incidente. Conforme o ITIL, "incidente é todo evento que não faz parte da rotina do modelo de gestão de um serviço, podendo causar uma interrupção ou redução na qualidade do serviço prestado". Portanto, é importante que haja uma classificação consciente, coerente e responsável por parte do demandante. O entendimento está correto? Quais critérios serão adotados para classificar e identificar os itens de incidência?

Resposta nº 05

O Item 9.7 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA descreve os níveis que a ANEEL medirá os chamados.

Pergunta nº 06

Devemos considerar que o fornecimento das licenças simultâneas da Ferramenta de Service Desk será só para a equipe da proponente? Outros grupos da Contratante deverão ter acesso a esse sistema? Caso sim, quantas licenças deverão ser estimadas na proposta para cobertura desses grupos?

Resposta nº 06

A ferramenta deverá dispor de licenciamento para todos os níveis, conforme Item 5.7 do ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO. Caberá a contratada o dimensionamento das licenças.

Pergunta nº 07

Entendemos que após a assinatura do contrato, o prazo para início dos serviços será de 30 (trinta) dias. Está correto o nosso entendimento?

Resposta nº 07

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

Pergunta nº 08

Conforme item 12.5, página 14 do edital, onde é descrito que *"a comprovação dos vínculos empregatícios dos profissionais designados para os serviços deverá ser apresentada ao Gestor do Contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do início de vigência do Contrato, sendo vedada a realização de qualquer pagamento à CONTRATADA antes da aprovação pelo Gestor do Contrato"*. Entendemos que a comprovação do vínculo empregatício do responsável técnico indicado na fase de habilitação - item 8.2.2.4.2, página 9 - acontecerá também conforme item 12.5. Está correto o nosso entendimento?

Resposta nº 08

Conforme o item 8.2.2.4.2, o vínculo do responsável técnico deverá ser comprovado no momento da assinatura do contrato.

Informação

O valor estimado para a contratação é de R\$ 1.860.000,00.