

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento n. 2

Referência: Pregão Eletrônico n. 22/2013

Data: 23/4/2013

Objeto: Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados.

PREGÃO ELETRÔNICO N. 22/2013

ESCLARECIMENTO N. 2

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao pedido de esclarecimento enviado por licitante que retirou o Edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico n. 22/2013, 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).

BRUNO MINORU AKIMOTO
Pregoeiro

PERGUNTA 01

Entendemos que o tipo do pregão será MENOR PREÇO POR GRUPO e ainda que existe apenas UM GRUPO de contratação, sendo o GRUPO 01 e seus sub-itens. Entendemos, portanto, que o tipo de pregão será MENOR PREÇO GLOBAL. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 01

O critério de julgamento é MENOR PREÇO POR GRUPO, portanto, embora os lances sejam ofertados por item isoladamente, será vencedora do certame a licitante que ofertar o menor valor para o GRUPO, conforme cláusulas 6.8 e 7.5.1 do Edital. O regime de execução é de PREÇO UNITÁRIO, pois os pagamentos serão realizados conforme as métricas (unidades) definidas no Edital.

PERGUNTA 02

Entendemos também que a contratação será, obrigatoriamente, global, ou seja, não poderá a CONTRATADA A prestar os serviços do item 1 e a CONTRATADA B prestar os serviços do item 2 ou 3 e vice versa. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 02

Sim. O critério de julgamento é MENOR PREÇO POR GRUPO, portanto, embora os lances sejam ofertados por item isoladamente, será vencedora do certame a licitante que ofertar o menor valor para o GRUPO, conforme cláusulas 6.8 e 7.5.1 do Edital.

PERGUNTA 03

Entendemos que é obrigatória a alocação de um coordenador da central de atendimento, além do gerente do Service Desk. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 03

Não. Não existe a figura do Coordenador da Central de Atendimento. Existe a figura do Gerente do Service Desk, conforme o item 11.1.1 do ANEXO I (página 43/80), alocada obrigatoriamente junto à CONTRATANTE, que irá coordenar as Equipes de 1º nível (remoto) e de 2º Nível (presencial). A função do Responsável Técnico, mencionado naquele item, é ser responsável pela execução técnica do contrato.

PERGUNTA 04

Entendemos que o Coordenador da Central de Atendimento não ficará alocado nas dependências da CONTRATANTE, mas sim, junto à equipe de Service Desk. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 04

Não existe a figura do Coordenador da Central de Atendimento. O Gerente de Service Desk, conforme item 11.1.1 do ANEXO I (página 43/80), é que terá a função de gerenciar toda a equipe de Service Desk (1º e 2º Níveis). O Responsável Técnico é o a figura responsável pela execução técnica do contrato, cabendo à CONTRATADA decidir sobre a localização física do profissional, bem como a sua adequada alocação para atender este ou também outros contratos seus concomitantemente.

PERGUNTA 05

Entendemos que o sistema de gestão de configuração é provido pela CONTRATANTE e já está em operação atualmente, está correto o entendimento?

RESPOSTA 05

Não. O Software de Gerenciamento de Serviços de TI deve ser provido pela CONTRATADA, conforme descrição do item 3.5.3 do ANEXO I (página 30/80), com detalhamento no item 3.5.30 do ANEXO I (página 34/80).

PERGUNTA 06

Entendemos que para equipe de suporte remoto não haverá demanda fora do horário normal de atendimento que compreende de segunda à sexta, das 07h30 às 19h30. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 06

Sim.

PERGUNTA 07

Entendemos que o fornecimento de partes, peças e equipamentos backup para as manutenções em hardware serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 07

Sim.

PERGUNTA 08

Entendemos que a ferramenta de acesso remoto será provida pela CONTRATANTE. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 08

Não. Toda a infraestrutura necessária para a disponibilização do acesso será fornecida pela CONTRATADA, conforme o item 3.3.16 do ANEXO I (página 28/80), incluindo hardware, software e link dedicado de acesso, conforme item 3.4.4 do ANEXO I (página 30/80).

PERGUNTA 09

Entendemos que a CONTRATADA não será responsável por fornecer ferramenta de gestão de ativos. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 09

Não. O Software de Gerenciamento de Serviços de TI deve ser provido pela CONTRATADA, conforme descrição do item 3.5.3 do ANEXO I (página 30/80), com detalhamento no item 3.5.30 do ANEXO I (página 34/80).

PERGUNTA 10

Quais os tamanhos das bases de dados a serem migradas do OTRS para a ferramenta a ser usada pela CONTRATADA?

RESPOSTA 10

OTRS versão 3.09: aproximadamente 6 Gb.
OTRS versão 2.4.7: aproximadamente 4 Gb.

PERGUNTA 11

Entendemos que na tabela do item 12.3 do ANEXO I (página 49/80) estão relacionados todos os chamados abertos no período, inclusive aqueles abertos via chamadas telefônicas (850/mês). Está correto o entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecer.

RESPOSTA 11

Sim.

PERGUNTA 12

Entendemos que os chamados para Banco de Dados, Rede, Rede (mensageria), Segurança, Serviços, Sustentação de sistemas e Web são abertos pelos próprios usuários e direcionados diretamente para as equipes responsáveis sem a intervenção do Service desk. Está correto o entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecer.

RESPOSTA 12

Não. Entre as atribuições da Central de Atendimento (1º Nível), descritas no item 3.1 do ANEXO I (página 25/80), especificamente o item 3.1.2 do ANEXO I (página 26/80), está o recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e escalonamento de todos os chamados.

PERGUNTA 13

Entendemos que a equipe de Service Desk 1º nível da contratada deve ser dimensionada para uma volumetria de aproximadamente 2.216 chamados / ano, sendo que os chamados das demais equipe, exceto 2º nível, não terão atuação do service desk da contratada. Está correto o entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecer.

RESPOSTA 13

Não. A equipe de Service Desk (1º Nível) deve ser estimada para recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e escalonamento de volume total de chamados, que no quadro demonstrativo 12.3 do ANEXO I (página 49/80), foi de 15.252 chamados.

PERGUNTA 14

Entendemos que a equipe de Service Desk 2º nível da contratada deve ser dimensionada para uma volumetria de aproximadamente 3.744 chamados / ano. Está correto o entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecer.

RESPOSTA 14

Sim.

PERGUNTA 15

Entendemos que as reuniões públicas com frequência semanal ocorrerão sempre no mesmo local de prestação dos serviços. Está correto o entendimento? Caso negativo, entendemos que a CONTRATANTE arcará com os custos de deslocamento do profissional. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 15

Sim. As reuniões públicas ocorrerão no mesmo local de prestação dos serviços.

PERGUNTA 16

Entendemos que o preposto indicado no item 5.17 e o Responsável técnico indicado no item 5.25 Podem ser o mesmo profissional. Está correto o entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecer. (Obs.: Não estamos nos referindo aqui ao preposto administrativo que ficará alocado nas dependências da CONTRATANTE).

RESPOSTA 16

Sim.

PERGUNTA 17

Entendemos que os servidores de aplicação e base de dados, o sistema operacional e o banco de dados necessários à implantação da ferramenta de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação serão providos pela CONTRATANTE. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 17

Sim.

PERGUNTA 18

Entendemos, em complemento ao questionamento anterior, que a ferramenta será instalada no ambiente da CONTRATANTE. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 18

Sim.

PERGUNTA 19

Entendemos que os serviços dos ITENS 2 e 3 devem ser executados por profissionais da CONTRATADA, contratado em regime CLT, não sendo permitida subcontratação para a execução dos serviços destes dois itens, está correto o entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecer.

RESPOSTA 19

Não pode haver subcontratação, de acordo com o item 2.5 do Edital (página 3/80). Porém o vínculo de trabalho poderá ser comprovado de acordo com o item 12.4.2.1 do Edital (página 17/80).

PERGUNTA 20

Entendemos que a equipe de Service Desk poderá ficar alocada fora da cidade de Brasília. Está correto o entendimento?

RESPOSTA 20

Sim. A equipe de 1º Nível pode estar alocada fora da cidade de Brasília, nas dependências da CONTRATADA. A equipe de 2º Nível deve estar obrigatoriamente alocada nas dependências da CONTRATANTE.