

QUESTIONAMENTO IV – PREGÃO 17/2012

PERGUNTA

“Item 18.1 – Considerando o cenário atual do contrato vigente, exige-se para a contratação em referencia (serviços de Service Desk) os insumos materiais necessários a plena execução do objeto, a expensas da CONTRATADA:

Conjunto de mobiliário necessário a execução dos serviços (mesas para a equipe de 1o nível, formato de help desk (baias), cadeiras para cada membro da equipe), bem como materiais de escritório e outros recursos julgados necessários a plena execução dos serviços;

Observação: As mesas da equipe de 1o nível devem respeitar o padrão de mobiliário utilizado no MEC e as do 2o serão providas pelo MEC;

Software de acesso remoto para todas as estações de trabalho do MEC, devendo conter no mínimo a solicitação/autorização do usuário para acesso a estação de trabalho, através de intervenção manual e senha;

Pergunta: Entendemos que o fornecimento de mobiliários para Gerente de Service Desk, Preposto Administrativo, Coordenadores de Service Desk, Analista de suporte, técnicos de suporte de 2º nível serão fornecidos pela Contratante sendo de responsabilidade da contratada o fornecimento de mobiliários apenas para os técnicos de suporte 1º nível. Está correto nosso entendimento?

Pergunta: Para que possamos prever o custo correto, qual o padrão (modelo) do mobiliário utilizado no MEC?

Item 18.1 – 03 jogos de uniformes completos para cada um dos seus funcionários (mediante prévia aprovação do MEC em reunião de alinhamento). O que a licitante entende por uniforme completo? Pode ser considerado Uniforme completo uma camisa polo ou deve ser considerado camisa, sapato, meia, calça, cinto?

Item 18.1 – 01 compressor de ar. Qual a finalidade do compressor de ar para que possa ser dimensionado o compressor ideal para a atividade?

Item 33.4 – volume de pontuação. Tendo em vista que cada tipo de serviço tem dificuldades e prioridades variadas tem também uma pontuação específica, qual é a quantidade de chamados\solicitações por tipo de eventos, que somam os 36.000 pontos por mês estimados?”

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 17/2012, transcrevemos abaixo a resposta da área técnica:

“Consideração sobre o questionamento 1.

Sim está correto o entendimento.

Consideração sobre o questionamento 2.

As mesas devem ter formato de HelpDesk (bacias) conforme descrito no item 18.1 (produto em MDF, na cor Branca) e devem ser novas de primeiro uso.

Consideração sobre o questionamento 3.

Seguindo os padrões do MEC, pode-se considerar uniforme com seguintes itens (camisa (pólo e/ou social) com a logomarca da empresa e calça).

Consideração sobre o questionamento 4

O compressor de ar deverá atender serviços como limpeza das estações de trabalho (computadores e/ou notebooks e seus respectivos periféricos).

Consideração sobre o questionamento 5

O quantitativo estimado teve por base a apuração média da pontuação mensal dos últimos 08 meses de serviços de ServiceDesk prestados neste Ministério com uma média mensal de 1814 chamados.”