

QUESTIONAMENTO X – PREGÃO 17/2012

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.

A responsabilidade da contratante pelo sistema de registro está adstrita as atividades de implantação/migração dos dados necessários à execução dos serviços, a efetuar a customização inicial e continua do Sistema de Demandas e, a disponibilização ao acesso ao Módulo Sistema de Demandas.

Consideração sobre o questionamento 2.

Sim, o software de acesso remoto será instalado em todas as estações de trabalho do ministério da educação.

Consideração sobre o questionamento 3.

Não, os celulares são para todos os técnicos inclusive a equipe de 1º nível.

Consideração sobre o questionamento 4

As mesas devem ter formato de Helpdesk (bacias) conforme descrito no item 18.1 para equipe de 1º nível, devem ter o padrão de mobiliário utilizado pelo MEC (produto em MDF, na cor Branca) devendo ser novas de primeiro uso.

Consideração sobre o questionamento 5

Não está correto, pois o Atendente de 1º Nível pode ter de acompanhar serviços relacionados a Garantia quando se fizer necessário já que o service desk é o ponto único de contato com o usuário e como descrito no item 8.1.7.5 na parte de “principais responsabilidades de Atendimento de 1º nível” há de ser realizado o “contato com o colaborador no reporte, suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes” e como está descrito no evento 34 do catálogo de serviços há de ser feito pela CONTRATADA a [...] verificação do serviço executado pelo fornecedor[...]

Consideração sobre o questionamento 6

Sim, fica a cargo da CONTRATADA ceder os resultados, descritos no Edital, e produzidos em consequência da CONTRATAÇÃO.

Consideração sobre o questionamento 7

Sim, devem ser no padrão do MEC (produto em MDF, na cor Branca) e devem ser novas de primeiro uso.

Consideração sobre o questionamento 8

Sim. Está correto o entendimento

Consideração sobre o questionamento 9

Sim. Está correto o entendimento