

ESCLARECIMENTO IV

Brasília, 07 de julho de 2009.

AOS INTERESSADOS.

REFERÊNCIA: PREGÃO 27/2009

Proc. nº: 23000.016798/2008-72

ASSUNTO: Respostas aos Questionamentos.

Prezados Senhores interessados,

Em resposta ao questionamento formulado por empresa interessada em participar da licitação em referência, informamos o que segue:

PERGUNTA:

[...]

Excepcionalmente, haverá necessidades de instalações de equipamentos, apoio técnico e suporte a usuários de informática fora dos locais descritos anteriormente. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATADA. Trata-se de eventos em hotéis, centros de conversões e auditórios de Brasília e, eventualmente, atendimentos técnicos nas Regiões Administrativas do MEC no Rio de Janeiro-RJ e São Paulo-SP"

Visto que deslocamentos para outros estados representam um custo considerável para a formulação da proposta, solicito:

1º - A quantidade de viagens realizadas com a finalidade acima descrita nos anos de 2007 e 2008.

2º - Caso não tenha sido realizado nenhuma viagem com essas características em anos anteriores, solicito uma estimativa de quantidade de eventos que possam fazer uso dessa equipe por meio de deslocamento e de atendimentos técnicos nas Regiões Administrativas do MEC no Rio de Janeiro-RJ e São Paulo-SP para o presente contrato.

Edital do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO 27/2009 trás de forma clara de que forma se deu a demanda no primeiro semestre de 2008 no Ministério da Educação pelo serviço de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, tanto do atendimento remoto quando do presencial. Também trás de forma objetiva o modo de computar o sistema de pontos por atendimento. Porém, uma vez que o perfil profissional dos atendentes presenciais nível 2 e nível 3 não são iguais, visto que é necessário uma melhor formação e experiência para que o profissional desenvolva a atividade de nível 3, faz-se necessário obter a informação referente à forma de distribuição dos atendimentos presenciais entre os níveis 2 e 3, para que seja possível montar uma equipe com base sólida e, portanto, estimar um preço por atendimento preciso. Seguem meus questionamentos:

1º - Qual o percentual de atendimentos presenciais que são repassados do nível 2 ao nível 3?;

2º - É possível definir se um atendimento pertence ao nível 2 ou ao nível 3 em função de sua dificuldade e/ou prioridade?; em caso afirmativo, de que forma essa definição se dá?

Apenas em função do desenvolvimento de uma proposta de preço concreta, e da comparação com o quadro do serviço em funcionamento, faço os seguintes questionamentos:

1º - Atualmente com quantos integrantes conta a equipe de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI do Ministério da Educação e de que forma estão distribuídas entre os três níveis de atendimento?

2º - De que forma a equipe que presta o serviço de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI está distribuída entre as cinco localidades alvo dos serviços?

[...]

RESPOSTA:

Por tratar-se de assunto referente ao Termo de Referência, Anexo I, este Pregoeiro encaminhou cópia do questionamento à Coordenação Geral de Infraestrutura/DTI, deste Ministério, para que a mesma se pronunciasse sobre o pleito, tendo se manifestada nos termos do Memorando nº 740/2009/MEC/SE/DTI/CGI do dia 07 de julho de 2009, conforme transcrição abaixo:

[...]

Em resposta ao memorandos 89 e 90/2009, sobre pedidos de esclarecimento feitas pela empresa (), informamos que para fins de cálculos, definimos que 3% (três por cento) dos pontos estimados para o mês, ou seja 330 pontos, destinam-se a atendimentos na REMEC RJ, na REMEC SP e eventos em outra localidade eventualmente solicitada pelo MEC e que necessitam de viagem e diária.

Sobre as ponderações sobre a quantidade de técnicos e chamados para os níveis 2 e 3, informamos que o nível 3 apenas desenvolverá trabalho de Gestão de Problemas e que o nível 1 e 2 realizará os atendimentos dos incidentes remotos e presenciais. Atualmente possuímos 20 Técnicos de nível 2, que realizam todos os chamados de incidentes e problemas sem distinção de níveis de atendimento, para o próximo contrato é que o atendimento será dividido entre níveis e para tal estimamos quatorze técnicos nível 2, seis técnicos de nível 3 e de sete a dez técnicos de nível 1, obedecendo os níveis de qualificação técnica descritos no Edital.

Sobre as quantidade de técnicos nas localidades, temos 19 técnicos para atender o Ed. Sede, Anexos, GARAGEM e CETREMEC, agrupados fisicamente no Anexo II, possuímos apenas 1 Técnico de nível 2 alocado no Ed. CNE na L2 Sul, para atendimento dos chamados deste local.

[...]

Portanto, o Pregoeiro divulga a todos os interessados, embasado em informações acima transcrito, encaminhado pela Área Técnica, referente à indagação feita.

Atenciosamente,

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA
Pregoeiro