



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 01 – PREGÃO 09/2018

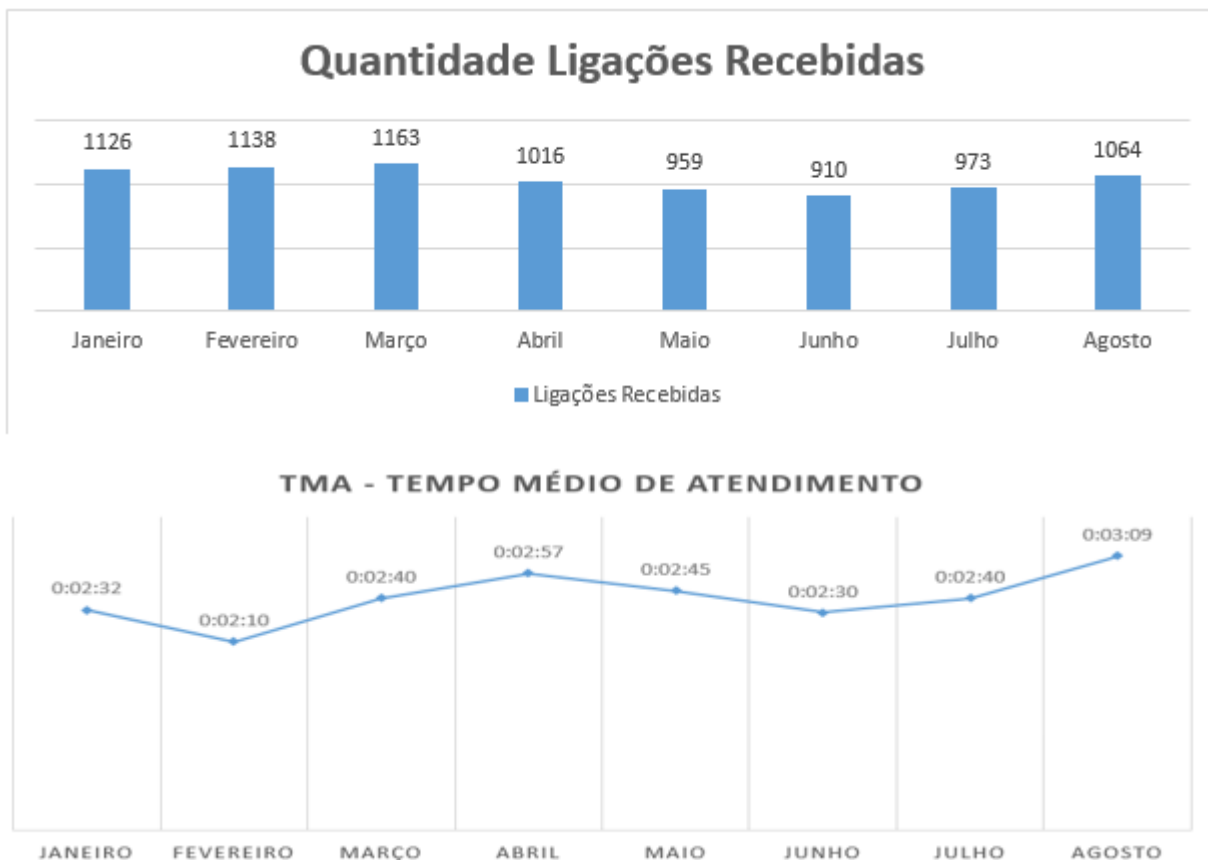
Processo nº 23000.016152/2018-67

PERGUNTA 01

“Levando em consideração o ENCARTE F - HISTÓRICO DO MEC, solicitamos a gentileza de informar a curva intra-horária de ligações e o TMA das ligações encaminhadas a Central de Atendimento 1º Nível.”

RESPOSTA 01

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 07/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “Segue abaixo as informações solicitadas para o ano de 2018.





PERGUNTA 02

“Levando em consideração o ENCARTE F - HISTÓRICO DO MEC, solicitamos a gentileza de informar a quantidade de chamados gerados por prédios conforme o item 2.2 do Encarte F - Anexo I - Termo de Referência, que são encaminhados para o 2º nível (atendimento presencial).”

RESPOSTA 02

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 07/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “Segue tabela com a quantidade de atendimentos realizados pelo nível 1 e pelo nível 2, no ano de 2018 de Janeiro a Agosto, para o CNE - Conselho Nacional de Educação e demais prédios. Não há como gerar um relatório com a quantidade de chamados realizados pelo Ed. Sede e Anexos, visto que na ferramenta de chamados não há essa segregação por prédio.”

Ano	Meses	Tipo de Atendimento	CNE	Ed. Anexos e Garagem	Sede,	Total Chamados	de
2018	Janeiro	Remoto – Nível 1	63	394		457	
		Presencial – Nível 2	144	4.066		4.210	
	Fevereiro	Remoto – Nível 1	36	501		537	
		Presencial – Nível 2	144	3.580		3.724	
	Março	Remoto – Nível 1	96	288		384	
		Presencial – Nível 2	315	2.467		2.782	
	Abril	Remoto – Nível 1	53	301		354	
		Presencial – Nível 2	133	3.426		3.559	
	Maio	Remoto – Nível 1	33	401		434	
		Presencial – Nível 2	101	4.591		4.692	



Junho	Remoto – Nível 1	62	426	488
	Presencial – Nível 2	120	3.560	3.680
Julho	Remoto – Nível 1	95	322	417
	Presencial – Nível 2	383	4.678	5.061
Agosto	Remoto – Nível 1	44	490	534
	Presencial – Nível 2	177	4.970	5.147

PERGUNTA 03

“Solicitamos esclarecer de quem será responsável pelo fornecimento da infraestrutura física e recursos de informática (desktops, notebook) dos profissionais que ficarão alocados na execução do objeto a ser licitado?”

RESPOSTA 03

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 07/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “A infraestrutura física, telefones de mesa e estações de trabalho deverão ser fornecidos pela **CONTRATANTE**, conforme descrito no Item 19.2 do Termo de Referência: “ **Item 19.2** - Para a prestação dos serviços, os profissionais da **CONTRATADA** serão acomodados nas dependências da **CONTRATANTE**, que será responsável por fornecer todos os recursos necessários, tais como, mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores, telefones de mesa (fixos), ferramenta de GSTI, ferramenta de acesso remoto e salas com espaço adequado para acomodação dos profissionais...”. Caso os profissionais da **CONTRATADA** necessitem de notebook para execução do objeto da contratação, o mesmo deverá ser fornecido pela **CONTRATADA**, conforme descrito no item 18.4 e subitens: **Item 18.4** - Para execução dos serviços técnicos a **CONTRATADA** deverá fornecer: **18.4.1.** Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, etc; **18.4.2.** **Notebook** e celular para utilização dos técnicos; **18.4.3.** Aplicativo/Software de clone e reparo de máquina, dentre outros; **18.4.4.** Aplicativo/Software para execução dos serviços de edição de áudio e vídeo...”

PERGUNTA 04

“Solicitamos esclarecer de quem será a responsabilidade da solução de telefonia da Central de Serviço?”

RESPOSTA 04

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 07/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “A solução de telefonia da Central de Serviços é de responsabilidade da **CONTRATANTE**.”

Atenciosamente,



Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Compras

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro