



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 03 – PREGÃO 09/2018

Processo nº 23000.016152/2018-67

PERGUNTA 01

“Entendemos que todos os técnicos da contratada poderão ficar alocados nas dependências da CONTRATANTE? Nosso entendimento está correto? a) Todos os técnicos alocados poderão utilizar a infraestrutura da CONTRATANTE, como utilização de microcomputadores e telefonia?”

RESPOSTA 01

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “Para a prestação dos serviços os profissionais da Contratada serão acomodados nas dependências da Contratante e será disponibilizado pela Contratante estações de trabalho e telefones de mesa (fixos), 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. Cabe ressaltar que os serviços não serão prestados mediante dedicação exclusiva de mão de obra”.*”

PERGUNTA 02

“Qual o Tempo médio de Atendimento dos chamados solucionados pelo Nível 1?”

RESPOSTA 02

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “Atualmente o relatório dos chamados apresenta informações de forma geral, computando o Tempo Total do chamado, desde o atendimento até sua resolução. Desta forma, o histórico do tempo médio de atendimento e aferição do resultado não reflete no modelo da presente contratação, podendo levar o licitante a apresentar sua proposta de forma equivocada, assim o licitante deve levar em consideração a tabela de níveis de serviços para atendimento e resolução, e demais informações apresentadas no Termo de Referência.”



PERGUNTA 03

“O dimensionamento atual de 16 técnicos nível 2 se mantém desde o início do contrato ou ocorreram variações no dimensionamento durante a vigência ? Poderiam detalhar a quantidade de técnicos nível 2 por mês desde o início do CONTRATO?”

RESPOSTA 03

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “A quantidade de profissionais descritas na TABELA I - EQUIPE ATUAL, do Anexo I do Termo de Referência se mantém desde o início do contrato.”

PERGUNTA 04

“O Gerente de Projetos deverá ficar alocado no órgão?”

RESPOSTA 04

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “O gerente de projetos **não** deverá ficar alocado nas dependências do órgão. O profissional será acionado para garantir o adequado planejamento das atividades de projeto (Serviços por demanda – UST - Item 2), conforme descrito no Item 1.18 do Anexo I do Termo de Referência – “ 1.18 - *Para garantir um adequado planejamento das atividades a serem desenvolvidas, deverá ser designado um Gerente de Projetos incumbido de organizar, detalhar, planejar e ser o interlocutor com a CONTRATANTE para emissão e acompanhamento das atividades definidas em cada Ordem de Serviço*””

Atenciosamente,

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro