



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

## ESCLARECIMENTO 05 – PREGÃO 09/2018

**Processo nº 23000.016152/2018-67**

### **PERGUNTA 01**

“Referente ao Item 1 do ENCARTE B - SERVIÇOS POR DEMANDA – UST, está correto nosso entendimento que 1 UST representa 1 hora de trabalho de um profissional com perfil de Analista de Service Desk?”

### **RESPOSTA 01**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “Não está correto, conforme definido no Termo de Referência, a quantidade de UST equivale ao esforço do profissional para execução de cada uma das atividades a serem desenvolvidas, tendo-se por base o trabalho básico de Service Desk para atividades de complexidade mínima executadas pelo 1º Nível de atendimento, conforme descrito no Item 1.5 do Anexo I do Termo de Referência: “Item 1.5 - *A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente ao esforço do profissional para execução de trabalho básico de Service Desk, sendo considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de atendimento ao usuário de TIC. Para tanto, para fins de cálculo do valor da UST, serão consideradas as complexidades da tabela a seguir:*”

### **PERGUNTA 02**

“Em relação ao item – ENCARTE PARQUE TECNOLÓGICO TABELA I – COMPUTADORES: a) Qual a distribuição dos equipamentos nos endereços informados no item 2.2?, b) Está correto entendimento que a CONTRATANTE irá fornecer peças para a troca de periféricos?, c) A CONTRATANTE irá prover o transporte destas peças e periféricos, até o seu destino de troca, assim como, o transporte da peça com defeito até um local destinado pela CONTRATANTE, está correto o nosso entendimento?”

### **RESPOSTA 02**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “a) O Conselho Nacional de Educação - CNE possui aproximadamente 100 (cem) estações de trabalho e 60 ( sessenta) notebooks, já o Edifício Sede com os Anexos e a Garagem possuem aproximadamente 3.055 (três mil e cinquenta e cinco) estações de trabalho e 300 ( trezentos) Notebooks. , b) Sim, está correto o entendimento., c) Não está correto o entendimento, o transporte de peças e periféricos será de responsabilidade da CONTRATADA.”



### **PERGUNTA 03**

“Em relação ao item - ENCARTE PARQUE TECNOLÓGICO TABELA II – VIDEOCONFERÊNCIA: a) Qual a quantidade de salas de vídeo conferência de cada site?, b) Está correto entendimento que a CONTRATANTE irá fornecer peças para a troca de periféricos, c) A CONTRATANTE irá prover o transporte destas peças e periféricos, até o seu destino de troca, assim como, o transporte da peça com defeito até um local destinado pela CONTRATANTE, está correto o nosso entendimento?”

### **RESPOSTA 03**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “a) O Conselho Nacional de Educação – CNE possui 1 ( uma) sala com 2 (dois) equipamentos fixos de vídeo conferência. O Edifício sede, os Anexos e a Garagem possuem 14 ( salas) com 19 (dezenove) equipamentos fixos. E 3 (três) dos equipamentos não são fixos, ou seja, podem ser utilizados em qualquer localidade., b) Sim, está correto o entendimento., c) Não está correto o entendimento, o transporte de peças e periféricos será de responsabilidade da CONTRATADA.”

### **PERGUNTA 04**

“Em relação ao item - ENCARTE PARQUE TECNOLÓGICO TABELA III – TELEFONIA: a) Qual a distribuição dos equipamentos por site?, b) Está correto entendimento que a CONTRATANTE irá fornecer peças para a troca de periféricos?, c) A CONTRATANTE irá prover o transporte destas peças e periféricos, até o seu destino de troca, assim como, o transporte da peça com defeito até um local destinado pela CONTRATANTE, está correto o nosso entendimento?”

### **RESPOSTA 04**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “a) O Conselho Nacional de Educação – CNE possui 2 (dois) celulares. Os demais equipamentos de telefonia, incluindo os aparelhos VOIP, estão todos no Edifício sede, nos Anexos e na Garagem do MEC., b) Sim, está correto o entendimento., c) Não está correto o entendimento, o transporte de peças e periféricos será de responsabilidade da CONTRATADA.”

### **PERGUNTA 05**

“Em relação ao item 1. ESCOPO DOS SERVIÇOS (ITEM 1) TABELA I – DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS, SUBITEM 1.2; a) Qual o tempo médio de atendimento? b) Qual o tempo médio de espera?, c) Qual a taxa de abandono?”



## **RESPOSTA 05**

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 09/2018, transcrevemos resposta da área técnica: “a) O item 1. ESCOPO DOS SERVIÇOS (ITEM 1) TABELA I – DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS, SUBITEM 1.2 trata-se das atividades de Atendimento de Primeiro Nível. 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., b) No contrato atualmente vigente não há previsão da medição do tempo de espera, sendo assim não é possível apresentar essa informação., c) No contrato atualmente vigente não há previsão da medição de taxa de abandono, sendo assim não é possível apresentar essa informação.”

Atenciosamente,

**RICARDO DOS SANTOS BARBOSA**

Pregoeiro