

PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023

Prestação de serviços de Service Desk

(Atualizado em: **22/07/2023** – Esclarecimento nº 12, Perguntas e Respostas de 01 até 15)

Esclarecimento nº 12

Pergunta nº 01: De acordo com o anexo (TR - Contratação Service Desk) – ITEM 3 DADOS REFERENCIAIS, subitem 3.3.3 - Média de Chamados por mês: 123 (cento e vinte e três).

- a) A Média de 123 (cento e vinte e três) chamados por mês, é a estimativa total para os atendimentos que englobam mensalmente todo o escopo das descrições dos serviços que serão solicitados no item 5 do TR - Contratação Service Desk, publicado para este novo cenário da PPSA? Favor esclarecer se afirmativo.
- b) Se negativo, qual a estimativa de chamados mensais que essa Administração estima para cada item de serviços solicitados que correspondem ao item 5 do anexo (TR - Contratação Service Desk)?
- c) Atualmente no presente cenário desta Administração PPSA, existe pico de atendimento mensal ou semanal? Se positivo, qual o horário do pico?
- d) Qual a estimativa desta Administração PPSA, para os chamados excedentes após a jornada (horário) informada?

Resposta nº 01:

- a) Os 123 chamados são um retrato do momento atual da PPSA, deverá ser levando em consideração o item 4.2 do termo de referência e todo o conteúdo do certame, ademais o conteúdo do item 5 representa não de forma exaustiva o escopo, mas que partindo desta natureza não será distorcido dentro do objeto desta licitação que é contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado.
- b) A contratada deverá atender ao objeto independente da distribuição dos chamados mensais, pois esta distribuição poderá mudar ao longo da execução do contrato, fato este associado a natureza da prestação deste tipo de serviço. A contratada é a responsável pela alocação do serviço e assumir que existe um viés de atendimento para determinado item poderá trazer possibilidades de dificuldades de execução do objeto, já que pressupõe esta existência, removendo assim a elasticidade necessária para tal execução.
- c) Não há uma padronização para o “pico de atendimento”.
- d) A contratada deverá atender até 40 eventuais horas mensais do objeto da licitação ao longo da sua execução, este valor já representa a necessidade da PPSA que poderá utilizá-lo ou não.

Pergunta nº 02: O item 5.9 do Termo de Referência trata do dimensionamento da proposta, indicando o Anexo II - Catálogo de serviços e Item 6 - Níveis Mínimos de Serviços e Indicadores de Desempenho como fontes para buscarmos as informações adequadas para tal. Entretanto, estas fontes não trazem a volumetria histórica dos serviços envolvidos, nem mesmo a quantidade e qualificação dos profissionais contratados. De forma a possibilitar-nos a correta

formação de preços em nossa proposta, solicitamos a divulgação destas informações. Desde já agradecemos.

Resposta nº 02: Esta contratação se refere a prestação de serviços, sendo esta a primeira contratação deste objeto na PPSA. A estratégia de alocação caberá a Contratada

Pergunta nº 03: De acordo com TR - Contratação Service Desk (ITEM 5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SUB ITEM 5.2 – Atividade C (Controle de empréstimos de equipamentos), qual a média mensal de empréstimo?

Resposta nº 03: A contratada deverá atender ao item, independentemente de sua volumetria, levando em consideração os dados fornecidos no certame em relação à dimensão e necessidade da PPSA informada.

Pergunta nº 04: De acordo com TR - Contratação Service Desk (ITEM 5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SUB ITEM 5.2 – Atividade E (Administração dos usuários no Active Directory). Existe rotatividade, estimativa dos serviços mensais?

Resposta nº 04: A contratada deverá atender ao item, independentemente de sua volumetria, levando em consideração os dados fornecidos no certame em relação à dimensão e necessidade da PPSA informada.

Pergunta nº 05: De acordo com TR - Contratação Service Desk (ITEM 5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SUB ITEM 5.2 – Atividade j (Suporte e configuração de softwares de geologia, reservatórios, engenharia como Petrel, Geolog, Paleoscam, arcGIS, Tnavigator;), será necessário algum colaborador que seja um geólogo ou engenheiro?

Resposta nº 05: a estratégia de alocação caberá a Contratada

Pergunta nº 06: De acordo com TR - Contratação Service Desk (ITEM 5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SUB ITEM 5.2 – Atividade k (Suporte e configuração de softwares governamentais;), quais softwares governamentais?

Resposta nº 06: A contratada deverá atender qualquer software governamental que a PPSA venha a utilizar, dentro do pretendido objeto desta licitação que é prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado

Pergunta nº 07: De acordo com TR - Contratação Service Desk (ITEM 5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SUB ITEM 5.2 – Atividade L (Suporte e atualizações de softwares para o setor jurídico;), quais softwares do Setor Jurídico?

Resposta nº 07: A contratada deverá atender qualquer software do jurídico que a PPSA venha a utilizar, dentro do pretendido objeto desta licitação que é prestação de serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial, com serviços de Suporte Especializado

Pergunta nº 08: De acordo com TR - Contratação Service Desk (ITEM 5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SUB ITEM 5.2 – Atividade AA (Manutenção nas workstations utilizadas pelo departamento de Geociências e Geologia da PPSA.):

- a) a manutenção é apenas de suporte técnico ou se refere para a aquisição por parte da CONTRATADA de peças para as workstations?
- b) Caso exista a necessidade do fornecimento das peças de reposição por parte da CONTRATADA para as workstations, favor nos informar a estimativa e quais peças?

Resposta nº 08:

- a) apenas suporte técnico.
- b) não há fornecimento de peças.

Pergunta nº 09: Observamos nas notas de esclarecimentos publicadas, que existe contrato vigente se encerrando no próximo dia 27/07/23. Sendo assim, mesmo que esta oportunidade trate de uma primeira contratação deste objeto, neste modelo. Favor nos esclarecer as questões a seguir:

- a) Quantos colaboradores existem no contrato atual?

b) Qual é a empresa prestadora dos serviços atualmente?

Resposta nº 09:

- a) Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo
- b) Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo

Pergunta nº 10: No arquivo (Edital - Service Desk para a PPSA) - CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas no contrato: (Item 4.1.6. **Fornecer**, ativar, promover a manutenção ou substituir, quando necessário e às suas expensas, os equipamentos de suas propriedades instaladas nas dependências da PPSA), quais os tipos de equipamentos e ferramentas que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA?

Resposta nº 10: A PPSA oferecerá softwares e infraestrutura necessária para execução do serviço, caso a contratada na sua estratégia de alocação faça uso de outro equipamento ou ferramenta para seu controle será de sua responsabilidade.

Pergunta nº 11: No arquivo (Edital - Service Desk para a PPSA) - CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas no contrato: (4.1.7. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste contrato, inclusive salários de pessoal, alimentação, diárias, hospedagem, transporte e seguros, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação;), haverá necessidade de viagens dos colaboradores? Se positivo, gentileza informar para quais regiões e estimativas anuais?

Resposta nº 11: A prestação do serviço deverá ocorrer de forma remota e presencial nas dependências da PPSA

Pergunta nº 12: Observamos que na nota de esclarecimento informa que a CONTRATANTE fornecerá computador para a execução das atividade, assim favor nos informar se em caso de execução dos serviços de tele trabalho, os colaboradores poderão utilizá-los nas dependências da CONTRATADA ou em home office?

Resposta nº 12: Poderão utilizar seja nas dependências da PPSA ou no home office.

Pergunta nº 13: Quanto ao preposto, favor nos informar, perguntas:

- a) Pergunta: O preposto poderá fazer parte da equipe, sim ou não?
- b) Qual o nível de formação e qualificação do preposto?
- c) O preposto deverá ser exclusivo, sim ou não?

Resposta nº 13:

- a) a estratégia de alocação caberá a Contratada.
- b) a estratégia de alocação caberá a Contratada.
- c) a estratégia de alocação caberá a Contratada.

Pergunta nº 14: De acordo com o anexo (TR - Contratação Service Desk) – ITEM 5.5 Em virtude do objeto da contratação e para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, são sugeridas as seguintes qualificações mínimas para os profissionais....), pergunta-se: as qualificações mínimas são obrigatórias?

Resposta nº 14: a estratégia de alocação caberá a Contratada.

Pergunta nº 15: Existe alguma política de manutenção dos equipamentos, se positivo qual?

Resposta nº 15: A PPSA possui políticas e procedimentos de gestão