



PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023

Prestação de serviços de Service Desk

(Atualizado em: **17/07/2023** – Esclarecimento nº 02, Perguntas e Respostas de 01 até 09)

ESCLARECIMENTO Nº 02

Pergunta nº 01: No item 2.1 do Termo de Referência (TR), informa que o prazo de execução do contrato atual está encerrando. Qual seria a data efetiva de término da contratação atual?

Resposta nº 01: O atual contrato de prestação de serviços de Service Desk se encerra em 27/07/2023.

Pergunta nº 02: Ainda sobre o disposto no item 2.1, entende-se que, havendo um prestador de serviços atualmente contratado, há interesse e/ou existe a possibilidade da PPSA manter os colaboradores terceirizados atuais

Resposta nº 02: O objeto desta licitação é a prestação de serviços e não alocação de mão de obra. Entendemos que esta é uma decisão de responsabilidade da Contratada.

Pergunta nº 03: Observamos na alínea j do item 5.2 o suporte a alguns softwares que são bastante específicos (Suporte e configuração de softwares de geologia, reservatórios, engenharia como Petrel, Geolog, Paleoscam, arcGIS, Tnavigator), a PPSA possui documentação, ou vai fornecer algum treinamento ou passagem de conhecimento sobre a configuração e suporte destes aplicativos?

Resposta nº 03: É de responsabilidade da contratada ser capaz de cumprir objeto conforme especificações do edital.

Pergunta nº 04: No item 2.6 do TR é informado que, devido a ausência de uma conexão VPN implementada na PPSA, nos dias em que os colaboradores da PPSA estejam presenciais, os colaboradores da CONTRATADA também deverão estar presencialmente. Entretanto, para melhor entendimento da alocação dos colaboradores da CONTRATADA, nos dias em que os colaboradores da PPSA não estejam presentes no escritório, é possível que os colaboradores da CONTRATADA estejam trabalhando presencialmente? Ou seja, aos colaboradores da CONTRATADA é previsto o trabalho 100% presencial? Ou não será permitida a entrada dos terceirizados nos dias em que os funcionários da PPSA estejam em regime de teletrabalho?

Resposta nº 04: Sim, caso a Contratada considere necessário poderá usar as dependências da PPSA para a prestação de serviços em dias de teletrabalho.

Pergunta nº 05: Ainda sobre o atendimento remoto, qual a ferramenta licenciada pela PPSA para o acesso remoto às estações de trabalho dos seus funcionários?

Resposta nº 05: Microsoft Teams, ferramentas padrões disponibilizadas nativamente no sistema operacional Windows 10 ou 11 ou qualquer ferramenta futura que venha a ser adquirida pela PPSA para este fim específico.

Pergunta nº 06: Conforme descrito no item 4.6, os chamados devem ser classificados como Incidente ou Requisição de Serviços. Qual é o sistema de gestão de serviços de TI que a PPSA irá disponibilizar para o Service Desk? O mesmo já se encontra configurado/parametrizado com todas as especificações (Catálogo de Serviços, SLAs, Impacto, Urgência e Pioridade, etc) apresentadas no TR?

Resposta nº 06: A PPSA possui ferramenta própria para esta finalidade que se encontra configurada e parametrizada para a prestação deste serviço. A ferramenta poderá ser substituída a qualquer momento a critério da PPSA e será de responsabilidade da PPSA a configuração e parametrização da nova ferramenta.

Pergunta nº 07: Entendemos que, para melhor atendimento ao escopo do OBJETO apresentado a equipe do Service Desk deverá ser de DEDICAÇÃO EXCLUSIVA ao contrato da PPSA, não sendo permitido o uso de Centrais de Serviço Compartilhadas. Está correto o nosso entendimento?

Resposta nº 07: A estratégia para o atendimento ao escopo do OBJETO é de responsabilidade da contratada.

Pergunta nº 08: Em contrapartida, os serviços de suporte especializado apresentados no TR podem envolver áreas de conhecimento distintas (redes, dados, segurança, etc). Neste caso, para não onerar o contrato, entendemos que os serviços classificados como Suporte Especializado poderiam ser prestados por uma Central compartilhada, desde que os recursos atendam aos requisitos apresentados no item 5.5.2. Está correto o nosso entendimento?

Resposta nº 08: A estratégia para o atendimento ao escopo do OBJETO é de responsabilidade da contratada.

Pergunta nº 09: O item 17.1 apresenta uma tabela de apresentação de valores mensais com o custo do serviço fixo e uma previsão de custos para os serviços eventuais, fora do horário contratado. Esta estimativa de serviços eventuais é prevista na ordem de até 40 horas mensais. Não ocorrendo o consumo destas 40 horas, o saldo será cumulativo? Ou o faturamento destas horas, como valor mensal, será calculado proporcional ao consumo do mês e validado o valor antes da emissão da nota de serviços?

Resposta nº 09: O saldo **NÃO** será cumulativo. O valor será pago de acordo com a quantidade de horas consumidas naquele mês **ATÉ 40 horas**. (“...Serviços EVENTUAIS de SERVICE DESK, sob demanda...”)