

DIRETORIA GERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - COPEL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2013

PERGUNTAS E RESPOSTAS DE LICITANTES:

Em atenção a solicitação de esclarecimento de licitantes temos a informar o seguinte:

Vimos **tempestivamente** apresentar questionamento acerca do processo licitatório número nº 032/2013 - SIIG 0059826-3/2011, conforme reza o item 14.2.1 referido edital.

1. O item 6.1 do Termo de Referência determina que "todos os recursos da Central de Serviços deverão ser instalados, operados e gerenciados nas instalações da CONTRATADA, localizada fisicamente no município de Salvador ou RMS, utilizando para isso a infraestrutura indicada a seguir: 6.1.1 Recursos Estruturais; 6.1.2 Equipamentos / Software; 6.1.3 Canais de Acesso; 6.1.4 Circuito de Comunicação e Central Telefônica". Nesse contexto, entendemos que pela redação apresentada todos os elementos que compõem a solução informatizada deverão estar fisicamente nas instalações da contratada, não sendo permitida solução do tipo na nuvem. Está correto nosso entendimento?

Resposta: SIM. Está correto o entendimento.

2. O item 16 objeto do Termo de Referência determina que o licitante deverá comprovar as exigências do encarte "D", cujos itens encontram-se pormenorizados no encarte "G". Para essa comprovação poderão ser utilizados diversos tipos de documentos, a exemplo de catálogos, manuais, ficha de especificação técnica e declaração do fabricante. Nesse sentido, de acordo com o publicado no Termo de Referência em tela, entendemos que serão aceitos documentos em português e inglês para comprovação das exigências pontuadas nos encarte "G".

Resposta: SIM. Está correto nosso entendimento?

A empresa xxx, vem por meio desse, apresentar nossos questionamentos face ao que verificamos após análise do edital e termo de referencia.

Pergunta: 1. De que forma será realizado o acesso remoto a todas as localidades a serem prestados serviços técnicos de 1 – Nível

Resposta: 1. Conforme item 6.6 Circuito de Comunicação e Central Telefônica fl. 50.

Pergunta: 2. Qual o atual parque tecnológico da CONTRATANTE (Desktops, Notebooks, Swichts, CFTV e etc...) ou seja preciso da informação de todo parque tecnológico da CONTRATANTE que deveremos atender, para que essa informação seja utilizada no preenchimento da planilha de dimensionamento de pessoal do CAS.

Resposta: 2. Atualmente temos aproximadamente 400 Notebooks, 4.200 Desktops e 400 Impressoras.

Segue abaixo respostas sobre os questionamentos da empresa xxxx:

Pergunta: 1) A volumetria informada no ENCARTE A - Descrição da estatística relacionada aos chamados páginas 76 e 77, se referem ao atendimento a todas as localidades e municípios elencados no ENCARTE A - ITEM 3 - LOCALIDADES DE ATENDIMENTO E PARQUE COMPUTACIONAL, ou se refere somente ao atendimento na sede da Secretaria de Educação?

Resposta: A volumetria apresentada refere-se a todas as localidades e municípios elencados no ENCARTE A - ITEM 3 - LOCALIDADES DE ATENDIMENTO E PARQUE COMPUTACIONAL.

Pergunta: 2) De forma a realizar a elaboração de uma volumetria mais assertiva, por gentileza informar:

- Número de equipamentos ou número de chamados das Unidades Escolares Estaduais - 417 municípios - Aproximadamente 2200 unidades, onde deverão ser prestados atendimento de suporte remoto, de acordo com o ENCARTE A - ITEM 3 - LOCALIDADES DE ATENDIMENTO E PARQUE COMPUTACIONAL, página 82.

Resposta: Tivemos um total 3.993 chamados

Pergunta: - Número de equipamentos ou número de chamados do Projeto EMITEC - Atualmente 362 localidades - Futuro breve 1000 localidades, onde deverão ser prestados atendimentos de suporte remoto de acordo com o ENCARTE A - ITEM 3 - LOCALIDADES DE ATENDIMENTO E PARQUE COMPUTACIONAL, página 82.

Resposta: Tivemos um total 2.107 chamados

Pergunta: - Número de equipamentos ou número de chamados dos Pólos UAB (Universidade Aberta do Brasil) - 26 municípios da Bahia - Atualmente 26 localidades, onde deverão ser prestados atendimentos de suporte remoto de acordo com o ENCARTE A - ITEM 3 - LOCALIDADES DE ATENDIMENTO E PARQUE COMPUTACIONAL, página 82.

Resposta: No ano de 2013 não houveram chamados dos pólos UAB.

Tendo em vista a intenção da xxxx em participar do Pregão Eletrônico nº 32/2013 da Secretaria de Educação do Estado da Bahia, apresentamos a V.Sa. nossos pedidos de esclarecimentos, conforme arquivo anexo.

1. Entendemos que todos os profissionais deverão ser contratados em regime CLT. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim é correto o entendimento.

2. Por gentileza informar a quantidade total de chamados por localidade.
 - a. Da quantidade total de chamados, quantos são direcionados para atendimento a 2º nível presencial?

Resposta: A quantidade total de chamados para o 1º e 2º Níveis em 2013 foi de 42.725, onde 21% dos chamados foram direcionados para o 2º nível.

3. Entendemos que todas as localidades estão interligadas a sede da SECBA - Secretaria da Educação do Estado da Bahia e que a contratada terá que fornecer a conectividade entre a contratada e a Sede, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim está correto o entendimento, conforme item 6.6 Circuito de Comunicação e Central Telefônica fl. 50.

4. Caso a resposta acima seja negativa, devemos incluir em nosso preço o custo de links para cada localidade que não tiver interligadas com a sede da SECBA - Secretaria da Educação do Estado da Bahia? Por gentileza informar quais são essas localidades.

■

5. Nas tabelas das páginas 77 a 82, na coluna das quantidades aproximadas de máquinas não foi informado os tipos de máquinas (notebook, projetor, impressora, desktop etc.) que daremos suporte. Por gentileza informar as quantidades de máquinas divididas por tipo.

Resposta: Atualmente temos aproximadamente 400 Notebooks, 4200 Desktops e

6. Entendemos que o atendimento 1º Nível é o atendimento remoto, já o 2º Nível pode ser remoto ou presencial. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto o entendimento, o atendimento de 1º Nível é remoto, já o de 2º Nível é exclusivamente Presencial.

7. Na página 58, item 7.7 letra p) a) encontramos o seguinte texto: “Outras atividades pertinente..” Quais seriam estas atividades?

Resposta: Onde lê-se “a) Outras atividades pertinentes” leia-se “q) Outras Atividades Pertinentes”.

Essas atividades pertinentes serão observadas durante o processo de levantamento dos itens do catálogo de serviço.

8. Ainda na página 58, item 7.7 letra p) a) encontramos o seguinte texto: “Nas sessões de videoconferência, a CONTRATADA deves disponibilizar um técnico de sua equipe de 2º nível para participar de toda a sessão de videoconferência e ser responsável pela manipulação dos diversos recursos (liberar microfones, mudar layout de tela, comutar imagens, incluir novos participantes), seguindo instruções prévias da equipe de TI da CONTRATANTE ou solicitações feitas no momento da videoconferência.” Entendemos que o serviço a ser feito será presencial, para o correto dimensionamento precisamos saber a periodicidade destas reuniões e a quantidade de salas de videoconferência por localidade.

Resposta: Conforme informado no Encarte A fl.77 na tabela é informada a quantidade de sessões de videoconferência por mês e ainda no mesmo fls. 79 a 81 informamos as localidade dos auditórios de videoconferência.

9. Entendemos que todos os chamados no backlog serão resolvidos pela empresa que atualmente fornece os serviços para Secretaria da Educação do Estado da Bahia, está correto nosso entendimento?

10. Por gentileza informar:

a. Quantidade de chamados no Service Desk;

Resposta: Está informado no Encarte A, fl. 76.

b. Quantidade de chamados no Field Service.

Resposta: Está informado no Encarte A, fl. 76.

c. Para fazer um dimensionamento mais preciso, quais seriam os horários com maior número de ligações efetuadas para a Central de Serviços atual?

Resposta: A maior quantidade de chamados ocorre entre 09:00 às 11:00.

11. Na página 45, item 2 encontramos o seguinte texto: “A descentralização das unidades da SEC, aliada a expressiva quantidade de usuarios (mais de cinco mil), nao e um entrave para o funcionamento do orgao. Isto porque a CMO, oferecendo os seus servicos, procura estar sempre presente, de modo a possibilitar que a distancia existente entre as unidades e a Secretaria seja meramente física.” Favor informar a quantidade exata de usuários a fim de evitar equívocos no dimensionamento.

Resposta: Atualmente temos aproximadamente 5.639 usuários.

12. Entendemos que a Contratada utilizará base de conhecimento da SEC-BA e dará apenas manutenção na base existente. Está correto este entendimento?

Resposta: Não está correto o entendimento, a CONTRATADA fará a base de conhecimento.

13. Entendemos que para o atendimento da equipe alocada nas dependências da SEC-BA os equipamentos e infraestrutura necessária para a execução das atividades será de responsabilidade da SEC-BA. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Para o Nível 2 a CONTRATANTE cederá espaço físico e infra-estrutura, mas a CONTRATADA deverá fornecer KIT de FERRAMENTA conforme página 70 item 23 do Edital.

14. Entendemos que os custos com ligações (0800) será de responsabilidade da SEC-BA.

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Conforme item 6.6 fl. 50, é importante salientar que: “A Central de Serviços deverá utilizar como número de contato, para todos os usuários da CONTRATANTE e técnicos, o 0800 fornecido pela CONTRATANTE, que será redirecionado para linha telefônica da Central de Serviços definida pela CONTRATADA. O número padrão do 0800 será: 0800 095 1414. A CONTRATADA deverá considerar, para efeito de composição de custos, a aquisição de linhas telefônicas própria e qualquer outro custo necessário para perfeita operação do 0800. O custo das ligações recebidas são vinculadas ao 0800, portanto, este custo será de responsabilidade da CONTRATANTE. Já o custo das ligações originadas da Central de Serviços serão vinculadas as linhas telefônicas existentes na Central e portanto este custo será da CONTRATADA.”

15. Entendemos que todas as ferramentas para o suporte prestado será fornecido pela Contratada, inclusive a ferramenta de gestão de incidentes, gestão problemas, gestão de mudanças etc. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

16. No começo da página 82, continuando a tabela da página 81 não há informação de quantidade de usuários ou máquinas para as Unidades Escolares Estaduais, Projeto Emitec e Pólos UAB. Por gentileza informar a quantidade de chamados para estas localidades.

Resposta: Consideramos 1 usuário para cada localidade do EMITEC, Pólos UAB e Unidades Escolares.

A xxxx vem, por seu representante, solicitar esclarecimento das dúvidas abaixo relacionadas em relação ao processo licitatório acima referenciado:

Pergunta: 1. Para atendimento ao item XII-3, indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, entendemos que a licitante que optar pela DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE FUTURA, não precisará apresentar como qualificação técnica da empresa, nenhum documento comprobatório (listados nas letras “a” a “e” do Item XII-3.4) de que o pessoal técnico indicado vincular-se-á à execução contratual, estando obrigado a apresentar estes

documentos após a homologação e adjudicação do objeto. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: SIM

2. No modelo de planilha para cotação de preços, indicado na página 71, consta a seguinte observação “.os profissionais designados para execução dos serviços não podem ser contratados com salário inferior ao normativo da categoria profissional competente (CCT – Convenção Coletiva de Trabalho, registrado pelo Sindicato competente)”. Entendemos que, considerando os perfis profissionais e os serviços que serão contratados, a convenção coletiva da categoria deverá ser a do SINDADOS - Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Órgãos Públicos de Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado da Bahia e SINEPD - Sindicato das Empresas de Processamento de Dados e Similares do Estado da Bahia. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Será o do sindicato da categoria que representa os trabalhadores destes serviços.

Atenciosamente

Gilberto de Souza Andrade
COPEL/SEC