



Empresa de Planejamento e Logística

ESCLARECIMENTO II

PERGUNTA E RESPOSTAS:

Prezados, bom dia.

Em vista do pregão supra citado, pedimos esclarecer-nos os seguintes questionamentos:

1º) Página/Item: 49/5.9.8: Questionamento: Entendemos que a contratada poderá continuar usando a ferramenta Nagios instalada no ambiente da EPL fazendo acesso remoto à esta de forma a poder operá-la remotamente. Está correto o entendimento? Caso esteja incorreto, pedimos esclarecer.

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

2º) Página/Item: 67 / 9.5.3: Questionamento: Qual a quantidade atual de usuários e a previsão de crescimento para os próximos meses.

Resposta: O número atual de usuários é 219. Não há previsão de crescimento do número de usuários neste momento.

3º) Página/Item: 67 / 9.5.3: Questionamento: Caso o número de chamados seja superior ao volume de chamados apresentados no edital, entendemos que a CONTRATADA fará jus a cobrança adicional para readequação de suas equipes de atendimento. Está correto o entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, pedimos esclarecer.

Resposta: O quantitativo de chamadas atendidas irá estabelecer o valor a ser pago na OS. É facultado a Contratada estabelecer o quantitativo de funcionários necessários ao atendimento das demandas da EPL.

4º) Página/Item: 75/10.14.13: Questionamento: O referido traz indicadores quanto ao prazo de execução das demandas, mas não fica claro quais os prazos de execução para elas. Pedimos esclarecer.

Resposta: De acordo com o item 10.14.14: “Os prazos para execução das demandas estarão previstos nas Ordens de Serviços, definidos em acordo entre as partes”.

5º) Página/Item: 76/10.14.19: Questionamento: Definido o MTTR máximo de 2 horas, questionamos como serão tratados os casos em que o chamado demanda mais de 2 horas para ser resolvido? Considerando por exemplo a formatação de um computador, com instalação de imagem padrão, configuração de sistemas, etc, o MTTR pode ser superior a 2 horas, ou ainda a desfragmentação de um disco rígido, dependendo do seu tamanho pode ser superior a 2 horas. Pedimos esclarecer como estes casos serão tratados.

Resposta: Os indicadores constantes do item 10.14 se reportam a serviços críticos: “10.14.1 Os indicadores estabelecidos abaixo abrangem os Serviços Críticos da contratação, a saber: Acesso à Internet; portal da EPL; Sistema de correio eletrônico; continuidade de negócio (backup); armazenagem corporativa; ambiente de virtualização; controlador de domínio e ambiente do CPD da EPL”.

6º) Página/Item: 77/10.14.20 e 10.14.23: Questionamento: Entendemos que as trocas de profissionais por situações alheias à vontade da CONTRATADA (por exemplo, pedido de demissão do funcionário) não serão contabilizadas para o indicador de Rotatividade. Está correto o entendimento? Pedimos esclarece, caso o entendimento esteja incorreto.

Resposta: Não. Somente estão excluídas as demissões por justa causa.

7º) Página/Item: 91/18.7.1: Questionamento: Entendemos que na prova de conceito será avaliado se a ferramenta de ITSM fornecida pela CONTRATADA atende aos requisitos do edital. Está correto o entendimento?

Resposta: Sim. A prova de conceito será instrumento utilizado para avaliação da ferramenta, contudo, para classificação da proposta, a ferramenta deve atender a todas as especificações definidas no Termo de Referência, reservando-se à EPL o direito de realizar diligências para sanar quaisquer dúvidas.

8º) Página/Item: 106/1.5: Questionamento: Entendemos que 0800 receberá chamadas originadas apenas de telefones fixos da unidade da EPL em Brasília. Está correto o entendimento? Caso esteja incorreto, pedimos esclarecer.

Resposta: Não. Chamadas originadas de telefones móveis também deverão ser atendidas pelo 0800.

9º) Página/Item: 106/2.10.1: Questionamento: Entendemos que partes, peças e equipamentos de backup serão fornecidos pela EPL. Está correto o entendimento?

Resposta: Sim, desde que não tenham sido causadas por mal uso pelos funcionários da Contratada

10º) Página/Item: 148/2.12: Questionamento: Entendemos que as qualificações exigidas para os profissionais do suporte nível 2 pode ser distribuídas entre os profissionais da equipe, não sendo obrigatório que todos tenham todas as certificações exigidas. Está correto o entendimento? Caso esteja incorreto, pedimos esclarecer.

Resposta: As qualificações dos profissionais do suporte nível 2 podem ser distribuídas entre os profissionais da Contratada conforme definido no Termo de Referência. No entanto não será permitida a realização de tarefas específicas por profissionais não qualificados.



11º) Página/Item: 148/2.12.1: Questionamento: Entendemos que para o suporte nível 2, um mesmo profissional poderá atuar em mais de uma função, por exemplo: Suporte armazenamento de rede e Suporte backup e restore, não sendo obrigatório, portanto, que se tenha profissionais distintos para cada função. Está correto o entendimento? Caso o entendimento esteja incorreto, pedimos esclarecer.

Resposta: Um mesmo profissional pode atuar em várias atividades desde que devidamente qualificado para tal, conforme definido no Termo de Referência.

12º) Página/Item: 155/ 3.3: Questionamento: Entendemos que as atividades de suporte de 3º nível poderão ser executadas pelos profissionais de suporte de 2º nível. Está correto o entendimento?

Resposta: Não, as atividades do nível 3 deverão ser executadas por especialistas. Exceção aos casos em que houver um especialista alocado no nível 2 e desde que não comprometa a execução de suas atividades.

13º) Página/Item: 158/3.9: Questionamento: Quais os requisitos de qualificação/certificações para os profissionais de suporte nível 3?

Resposta: As qualificações do profissional serão definidas em função do projeto ou atividade a ser realizada. Para tanto, estabelecemos um prazo à Contratada, para a alocação do profissional.

Em, 25 de abril de 2014.


ELENICE S. SOUSA SANTOS
PREGOEIRA – UASG: 395001