

PREGÃO Nº 006/2016

ESCLARECIMENTOS SOBRE O EDITAL

DÚVIDAS:

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N.º 006/2016

Esclarecimentos:

1- Quais serão os horários de trabalho, tanto para postos diurnos quanto para noturno?

Resposta: Diurno: das 7:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00.

Noturno: das 0:00h às 6:00h.

2- Em período de férias, a empresa deverá repor o colaborador ou poderemos atuar com escalas?

Resposta: A quantidade de profissionais será constante em toda a duração do contrato.

3- Em caso de reajuste salarial da categoria, a repactuação poderá ser solicitada de imediato ou apenas 12 meses após a proposta enviada?

Resposta: O reajuste contratual será a cada 12 meses contado da data da proposta. Casos específicos serão avaliados a luz da legislação pertinente.

4- Os atendimentos serão apenas nível 1? Em caso negativo, os colaboradores devem atender presencialmente algum chamado? Se houver reposição de peças, o custo será da CONTRATANTE?

Resposta: Conforme a necessidade, os atendimentos poderão ser remotos (através dos computadores), por telefone ou presencial. Os deslocamentos, equipamentos e peças de reposição serão de responsabilidade da DESO.

5- A CONTRATANTE fornecerá todo o equipamento para realização dos serviços, correto? Desktops, mesas, equipamentos, etc...

Resposta: Sim.

6- A CONTRATADA deve fornecer uniforme. Qual a base utilizada para uniforme?

Camisetas polo, social completo? Qual a quantidade por posto?

Resposta: Isso é da responsabilidade da contratada.

7- Atualmente este contrato já existe? Em caso afirmativo, qual a empresa atuante? Qual o motivo de uma nova licitação?

Resposta: O processo licitatório é o meio pelo qual a empresa pública contrata os serviços. A razão é a necessidade da execução desses serviços.

8- Financeiramente, como andam os pagamentos da DESO? Estão com atraso ou cumprindo os prazos?

Resposta: A DESO tem honrado os compromissos assumidos.

9- Qual o sistema utilizado para atendimento? É da própria DESO ou a CONTRATADA deverá fornecer?

Resposta: Sistema próprio da DESO.

10- Os atendimentos serão apenas telefônicos e via sistema?

Resposta: Os atendimentos poderão ser remotos (através dos computadores), por telefone ou presencial.

11- Qual a média de chamados / mês?

Resposta: A média de solicitações de serviços mensais é de 1.500 ocorrências.

12- Em um ano de contrato, o parque de máquinas atendidas pode subir de 700 para mais?

Resposta: Sim.

13- Poderão haver atendimentos em outras localidades?

Resposta: Sim. Conforme especificado no edital.

14- Qual a convenção coletiva que devemos seguir?

Resposta: Isso é de competência da Licitante.

Atenciosamente,

Raimundo Santos Moura

2.0.03.00/GTIC – GERÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO