

PREGÃO Nº 006/2016

ESCLARECIMENTOS SOBRE O EDITAL - 02

DÚVIDAS:

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N.º 006/2016

Esclarecimentos:

Esclarecimentos

Entendemos que o atendimento de 1º Nível (suporte remoto) não é objeto deste Edital, sendo limitado as atividades de campo nas localidades da DESO localizadas na Capital e Interior. Desta forma, todo o registro e categorização dos chamados será efetivada por outra equipe e encaminhados para as equipes de campo/residentes de natureza deste Edital. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. As solicitações de serviços virão através de software, cadastradas pelos usuários em suas estações de trabalho. A necessidade de atendimento remoto ou local dependerá de cada situação.

2) O Edital descreve que os serviços serão executados nas unidades da DESO localizadas na Capital e Interior. Solicitamos que sejam informados o endereço completo de cada local de atendimento.

Resposta: Não há necessidade. O deslocamento dos técnicos até essas localidades será efetuado pela DESO.

3) Entendemos que é responsabilidade da CONTRATANTE fornecer mesas, cadeiras e computador nas referidas localidades para execução das atividades dos técnicos. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim.

4) Entendemos que não será possível que técnicos residentes de um local sejam deslocados para atender outras localidades. Entendemos também que a CONTRATANTE é responsável pelos custos de deslocamento caso estes aconteçam. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não, todos os técnicos estarão baseados na sede da DESO e, havendo necessidade, poderão se deslocar para qualquer localidade. Sim, a DESO será responsável pelos deslocamentos.

5) Entendemos que o objeto deste Edital não trata de reposição de peças (hardware) de equipamento e que isto será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim.

6) O Edital menciona que atualmente há seis técnicos para efetuar o atendimento de todo o parque da CONTRATANTE. Diante disso, solicitamos saber:

Resposta: O edital não faz menção a condição atual.

a. Estes técnicos são residentes no mesmo local?

Resposta: Sim.

b. Qual a distribuição entre localidades atendidas dos técnicos residentes?

Resposta: Todos ficarão lotados na sede da DESO em Aracaju.

c. Este total de técnico inclui a cobertura de profissionais em eventuais férias ou ausências prolongadas?

Resposta: Não.

d. Qual a quantidade de chamados registrada nos últimos 6 meses para esta equipe?

Resposta: Média de 1.500 ocorrências por mês.

e. Qual o tempo de atendimento médio por chamado?

Resposta: Aproximadamente 30 minutos.

f. O salário exemplificado no Edital (R\$ 1.400,00) é o salário líquido pago hoje por profissional?

Resposta: O Edital não exemplifica, o Edital determina a Base de cálculo. Não é salário líquido.

7) Não identificamos no Edital a diferença entre os perfis de profissionais TIPO I e TIPO II. Solicitamos que seja esclarecido o perfil profissional de cada um destes tipos.

Resposta: Cinco diurnos e um noturno (0h às 06h).

8) Entendemos que as ferramentas e aplicações (softwares) necessários para execução dos serviços serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim.

9) Entendemos que não é obrigatório prover telefones celulares aos profissionais de atendimento. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim.

Atenciosamente,

Raimundo Santos Moura

2.0.03.00/GTIC – GERÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO