

PREGÃO ELETRÔNICO 011/2020
Processo Administrativo nº 54576/2020

ESCLARECIMENTOS SOBRE O TERMO DE REFERÊNCIA Nº 02

Dúvida: Qual a volumetria de ligações telefônicas recebidas pela Central de Serviços (1º Nível)?

Resposta: Nossos usuários são orientados a abrir chamado pelo sistema SATI. O uso do telefone geralmente ocorre como resposta a uma solicitação atendimento, em casos de dúvidas, se houver essa necessidade, pois, na maioria dos casos, a resolução é efetivada através do sistema SATI.

Dúvida: Qual o Tempo Médio de Atendimento das ligações (TMA)?

Resposta: Não temos esse indicador.

Dúvida: Qual a volumetria de chamados que são abertos para outras unidades fora de Aracajú?

Resposta: Atualmente 80% dos chamados abertos são de Aracaju.

Dúvida: Quais as distâncias médias percorridas nestes atendimentos nas unidades fora de Aracajú?

Resposta: O Transporte dos profissionais será de responsabilidade da DESO.

Dúvida: Quantos deslocamentos são realizados, em média mensal, para outras unidades fora de Aracajú? Esse questionamento se faz necessário a fim de subsidiar a precificação das despesas relativas ao deslocamento do técnico de Aracaju para outro município.

Resposta: A estimativa no edital é de 10 (dez) deslocamentos mensais. Como despesas com deslocamento serão consideradas apenas a alimentação, já previstas no Termo de Referência item 2.2.3. Tabela Descritiva / Quantitativa no subitem 17 – Diárias.

Dúvida: Quantos kits de ferramentas se fazem necessários para a prestação dos serviços?

Resposta: Apenas para os Profissionais de Infraestrutura.

Dúvida: Os Níveis de Serviço já se encontram configurados na Solução de Gerenciamentos (SATI), ou estes níveis de serviço precisaram ser configurados? Entendemos que estas configurações e ajustes são de responsabilidade da CONTRATANTE, está correto nosso entendimento?

Resposta: Está correto. Já existem e poderão sofrer melhorias no decorrer da execução dos serviços.

Dúvida: A quantidade de profissionais apresentada no Termo de Referência (9 profissionais) é obrigatória ou esse quantitativo pode ser ajustado pela CONTRATADA com base nas volumetrias de chamados e avaliação do serviço?

Resposta: É obrigatória.

Dúvida: Verificamos no site do sindicato SINDTIC – SE que não existe Convenção Coletiva do Trabalho (CCT) vigente para o período de 2019/2020, por isso gostaríamos de esclarecer quais os valores de benefícios são aplicados para Vale Alimentação, Vale Transporte, entre outros se houver?

Resposta: Os da Convenção Coletiva vigente.

Dúvida: Qual número de registro da convenção coletiva de trabalho, registrada no MTE, que baseou as estimativas de preço do presente edital?

Resposta: Deve ser respeitada a Convenção Coletiva vigente.

Dúvida: Conforme determina o Art. 26 e seus parágrafos do Decreto nº 10.024 de 28 de outubro de 2019, a licitante interessada em participar do Pregão Eletrônico 11/2020, promovido pela DESO-SE, deverá anexar no sistema "licitacoes-e" (Banco do Brasil) todos os arquivos relativos a documentação de habilitação, bem como seu arquivo de proposta inicial até o prazo limite para o cadastro de proposta. Está correto nosso entendimento?

Resposta: NÃO.

Caso não seja este o entendimento, por gentileza nos informe em qual momento deverão ser anexados os documentos acima citados e se inicialmente as empresas licitantes deverão anexar arquivos no sistema "licitacoes-e".

Resposta: A documentação de habilitação, acompanhada da proposta de preços, deverão ser apresentadas pela empresa arrematante após o fim da disputa de preços. Não será necessário anexar documentos ao licitacoes-e.

WAGNEVALTER TELES BARRETO
Pregoeiro