



Gil Weber Baiao <gil.baiao@agro.gov.br>

Re: CGA - MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO | PE 19-2022 | ABERTURA 16/11/2022 ÀS 09:00 [PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS]

1 mensagem

LICITAÇÕES <licitacao@agro.gov.br>

17 de novembro de 2022 10:14

Para: Erik de Sant'Anna Lopes <erik.lopes@ctctech.com.br>

Assunto: Pedido de Esclarecimento sobre o PE 19/2022.

em resposta ao questionamento informamos o seguinte:

QUESTIONAMENTO 1 - A CONTRATADA poderá designar qualquer número telefônico 0800, para utilização na Central N1, ou o MAPA já dispõe de um número para fornecer?

Resposta: O MAPA já possui número 0800.

QUESTIONAMENTO 2 - A CONTRATADA poderá fornecer um número aleatório ou teremos um número fixo?

Resposta: A contratada utilizará o número que o MAPA já possui por meio do seu contrato atual de telefonia.

QUESTIONAMENTO 3 - Entendemos que a solução de monitoramento será fornecida pelo MAPA (inclusive com as respectivas licenças de usuários). Está correto nosso entendimento?

Resposta: O MAPA já possui solução hoje implantada no ambiente, sendo Zabbix e Nagios.

QUESTIONAMENTO 4 - Entendemos que a solução de monitoramento ITSM OTRS Community Edition será fornecida pelo MAPA (inclusive com as respectivas licenças de usuários). Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. O MAPA não fornecerá nenhum tipo de licença para as ferramentas de ITSM.

QUESTIONAMENTO 5 - Entendemos que as empresas licitantes que praticarem salários inferiores aos que estão determinados no Edital – MAPA – PE Nº19/2022, serão sumariamente desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não, os salários previstos servem somente para a estimativa da contratação conforme o que rege a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

QUESTIONAMENTO 6 - Entendemos que as empresas licitantes que praticarem dimensionamento do quantitativo de perfis profissionais, sobretudo para atuação em caráter remoto, inferior ao que está definido no Edital – MAPA – PE Nº19/2022, serão sumariamente desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não, o número de profissionais alocados é responsabilidade da empresa. O MAPA atuará nas SLAs previstas para atendimento.

QUESTIONAMENTO 7- Ainda acerca dos profissionais e a sua atuação, caso haja atuação de forma presencial, quais perfis e em quais localidades ficaram fixados tais profissionais?

Resposta: A atuação presencial será de acordo com a tabela 08 do item 6.3.2. As localidades são as definidas no item 6.1.7.4 e sub itens.

QUESTIONAMENTO 8 - Entendemos que o profissional gerente técnico responsável poderá acumular a função de "Preposto", ou ainda, qualquer outro perfil técnico profissional que execute o cargo de liderança. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, desde que cumpra os requisitos exigidos e que não ocorram impactos nas execuções das atividades descritas no cargo.

QUESTIONAMENTO 9 - Ainda acerca do perfil de "Preposto", entendemos que esse profissional será acionado pelo MAPA sob demanda, ou seja, não ficará permanentemente alocado no ambiente da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, o preposto é o responsável pela representação da empresa junto ao MAPA, não havendo a necessidade de alocação permanente no ambiente. Adicionalmente, deve cumprir as responsabilidades existentes no item 6.3.1 (papéis e responsabilidades por parte do mapa e contratada).

QUESTIONAMENTO 10 – Acerca do quantitativo de ligações e chamados criados após as ligações. Qual o quantitativo entre ligações 0800 e chamados abertos?

RESPOSTA: Para os últimos 06 meses, temos a seguinte informação: Junho - 1.211 chamadas recebidas. 1.200 chamadas registradas. Julho - 1.175 chamadas recebidas. 1096 chamadas registradas. Agosto - 1248 chamadas recebidas. 1279 chamadas registradas. Setembro - 883 chamadas recebidas. 887 chamadas registradas. Outubro - 903 chamadas recebidas. 906 chamadas registradas.

QUESTIONAMENTO 11 - Ainda acerca das ligações e chamados, qual o quantitativo do mesmo feito de forma mobile e de forma fixa?

Resposta: Não dispomos dessa informação.

QUESTIONAMENTO 12 - As ligações são feitas de outros estados e/ou países além de onde estará alocado a equipe de suporte N1?

Resposta: As ligações podem ser recebidas de qualquer localidade, seja nacional ou internacional, independentemente de onde estará alocada a equipe.

Informamos que o pregão em questão está suspenso em razão da grande quantidade de questionamentos registrados, sendo que sua nova publicação se dará oportunamente.

respeitosamente.

GIL WEBER BAIÃO

Pregoeiro Oficial do MAPA

Divisão de Licitações - DILIC/CLIC/CGAQ/DA/SE
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA
Edifício Anexo - Ala B, Sala 207B - Brasília/DF

licitacao@agro.gov.br | (61) 3218-3279

Em qui., 10 de nov. de 2022 às 09:16, LICITAÇÕES <licitacao@agro.gov.br> escreveu:

Prezado Erik Lopes,

acusamos o recebimento do pedido de esclarecimento, enviado em 09/11/2022 às 18:04 e informamos que os questionamentos serão encaminhados aos setores competentes para a respectiva manifestação.

respeitosamente

GIL WEBER BAIÃO

Pregoeiro Oficial do MAPA

Divisão de Licitações - DILIC/CLIC/CGAQ/DA/SE
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA
Edifício Anexo - Ala B, Sala 207B - Brasília/DF

licitacao@agro.gov.br | (61) 3218-3279

Em qua., 9 de nov. de 2022 às 18:04, Erik de Sant'Anna Lopes <erik.lopes@ctctech.com.br> escreveu:

Boa tarde!

Devido a republicação e com a alteração da data do pregão, peço novamente o pedido de esclarecimentos por meio deste.

Prezado(a) Pregoeiro(a);

Gentilmente, em tempo, solicitamos esclarecimentos aos nossos questionamentos, como segue:

QUESTIONAMENTO 1 - A CONTRATADA poderá designar qualquer número telefônico 0800, para utilização na Central N1, ou o MAPA já dispõe de um número para fornecer?

QUESTIONAMENTO 2 - A CONTRATADA poderá fornecer um número aleatório ou teremos um número fixo?

QUESTIONAMENTO 3 - Entendemos que a solução de monitoramento será fornecida pelo MAPA

(inclusive com as respectivas licenças de usuários). Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 4 - Entendemos que a solução de monitoramento ITSM OTRS Community

Edition será fornecida pelo MAPA (inclusive com as respectivas licenças de usuários). Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 5 - Entendemos que as empresas licitantes que praticarem salários inferiores

aos que estão determinados no Edital – MAPA – PE N°19/2022, serão sumariamente desclassificadas.

Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 6 - Entendemos que as empresas licitantes que praticarem dimensionamento do

quantitativo de perfis profissionais, sobretudo para atuação em caráter remoto, inferior ao que está

definido no Edital – MAPA – PE N°19/2022, serão sumariamente desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 7- Ainda acerca dos profissionais e a sua atuação, caso haja atuação de forma

presencial, quais perfis e em quais localidades ficaram fixados tais profissionais?

QUESTIONAMENTO 8 - Entendemos que o profissional gerente técnico responsável poderá acumular

a função de “Preposto”, ou ainda, qualquer outro perfil técnico profissional que execute o cargo de

liderança. Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 9 - Ainda acerca do perfil de “Preposto”, entendemos que esse profissional será

acionado pelo MAPA sob demanda, ou seja, não ficará permanentemente alocado no ambiente da

CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 10 – Acerca do quantitativo de ligações e chamados criados após as ligações.

Qual o quantitativo entre ligações 0800 e chamados abertos?

QUESTIONAMENTO 11 - Ainda acerca das ligações e chamados, qual o quantitativo do mesmo feito

de forma mobile e de forma fixa?

QUESTIONAMENTO 12 - As ligações são feitas de outros estados e/ou países além de onde estará

alocado a equipe de suporte N1?

Desde já, obrigado.

Att.

ERIK DE S. LOPES
ANALISTA DE PRÉ-VENDA



(11) 97435-3383

[linkedin.com/in/eriklopes/](https://www.linkedin.com/in/eriklopes/)

ctctech.com.br



[/ctcconnectcom](https://www.facebook.com/ctcconnectcom)
[/CTCtech](https://www.facebook.com/CTCtech)

[/ctc.tech](https://www.instagram.com/ctc.tech)

[/company/ctctech](https://www.linkedin.com/company/ctctech)



ATENÇÃO: Não clique em links ou abra anexos, ao menos que reconheça o remetente e confirme que o conteúdo é seguro.



Publicacao Aviso SUSPENSAO no DOU PE 19 2022.pdf
1410K