



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

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

3 mensagens

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

9 de novembro de 2022 18:04

Para: "licitacao@agro.gov.br" <licitacao@agro.gov.br>

Cc: prevendasgoverno <prevendasgoverno@connectcom.com.br>, Leandro Jose dos Santos <leandro.jsantos@ctctech.com.br>, Letícia Menezes de Holanda <leticia.holanda@ctctech.com.br>

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 Nº19/2022, 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 Nº19/2022, 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[/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.

LICITAÇÕES <licitacao@agro.gov.br>

10 de novembro de 2022 09:16

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

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

[Texto das mensagens anteriores oculto]

LICITAÇÕES <licitacao@agro.gov.br>

10 de novembro de 2022 09:28

Para: CGINFRA - Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços - DTI/SE/MAPA <cginfra.dti@agro.gov.br>, "cosup.dti" <cosup.dti@agro.gov.br>

Cc: Lucas Bezerra Campos <lucas.campos@agro.gov.br>, Thiago Pereira da Costa <thiago.pcosta@agro.gov.br>

Assunto: PE 19/2022 - Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Segue o Pedido de Esclarecimentos registrado pela empresa CTCtech no dia 09/11/2022 às 18:04, cujos tópicos seguem:

- a) Número Telefônico da Central N1;
- b) Solução de Monitoramento e Licenças;
- c) Sobre Variação Salarial;
- d) Quantitativo de Profissionais;
- e) Preposto e sua Alocação;
- f) Quantitativo de Ligações e Chamados para telefonia Móvel e Fixa; e
- m) etc.

Considerando que o assunto tratado é de competência dessa Demandante, submeto à essa Coordenação para manifestação.

Ressalto que, **nos termos do subitem 21.6 do Edital, o Pregoeiro deverá responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2(dois) dias úteis**, contados da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

[Texto das mensagens anteriores oculto]