

EMPRESA: CTCTech

Recebido 9 de nov. de 2022 às 18:04

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?

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.