



## PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023

### Prestação de serviços de Service Desk

(Atualizado em: **21/07/2023** – Esclarecimento nº 13, Perguntas e Respostas de 01 até 21)

#### Esclarecimento nº 13

**Pergunta nº 01:** Entendemos que a PPSA prevê o prazo remunerado de 30 dias para que haja o devido repasse de conhecimento à nova equipe de atendimento em conjunto com a atual equipe de atendimento, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 01:** Não. O entendimento está incorreto

**Pergunta nº 02:** Entendemos que as atividades requeridas neste certame não incluem o monitoramento ativo de: servidores, elementos de rede (switch...), firewall, telefonia e qualquer sistema. Está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 02:** Sim. O entendimento está correto.

**Pergunta nº 03:** Quantos profissionais no contrato atual atendem a PPSA?

**Resposta nº 03:** Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo

**Pergunta nº 04:** Qual a solução de VoIP da PPSA (fabricante, modelo, versão)?

**Resposta nº 04:** Atualmente utilizamos VoIP da Cisco.

**Pergunta nº 05:** Qual a solução de firewall da PPSA (fabricante, modelo, versão)?

**Resposta nº 05:** O serviço em questão não fará suporte ou gestão do firewall. .

**Pergunta nº 06:** Qual a solução de backup da PPSA (fabricante, modelo, versão)?

**Resposta nº 06:** O serviço em questão não fará suporte ou gestão da solução de backu

**Pergunta nº 07:** Qual a solução de RPA da PPSA (fabricante, modelo, versão)?

**Resposta nº 07:** Microsoft Power Automate

**Pergunta nº 08:** Quais os sistemas operacionais utilizados pela PPSA (fabricante, modelo, versão)?

**Resposta nº 08:** Windows 10/11

**Pergunta nº 09:** Referente ao item "2.7", considerando que a PPSA não possui solução de acesso remoto (VPN) conforme mencionado no item "2.6", como será a conexão para suporte ao equipamento de um colaborador que não estará no escritório?

**Resposta nº 09:** A PPSA oferecerá softwares e infraestrutura necessária para execução do serviço.

**Pergunta nº 10:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítems "j", "k" e "l", entendemos que "Suporte" e "Configuração" referem-se tão somente à instalação do respectivo software no desktop do colaborador, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 10:** Não. O entendimento está incorreto.

**Pergunta nº 11:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítem "m", entendemos que a PPSA fornecerá todos os insumos para a atividade incluindo cabos, conectores, alicates e outros conforme necessário, está correto nosso entendimento?.

**Resposta nº 11:** Sim. Está correto o entendimento

**Pergunta nº 12:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítem "p", entendemos que os profissionais serão responsáveis em verificações procedimentadas de possíveis problemas de segurança e sugestões de melhoria, porém não serão responsáveis pela definição da arquitetura de segurança assim como não terão responsabilidade em determinar os acessos e possíveis intrusões, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 12:** Sim, está correto o entendimento.

**Pergunta nº 13:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítem "t", entendemos que a geração de manuais e realização de treinamento ocorrerá tão somente às tecnologias objeto deste certame ainda assim em aspectos básicos. Qualquer demanda que consista em maior complexidade será de responsabilidade da área detentora do projeto e/ou do fabricante, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 13:** Está correto o entendimento

**Pergunta nº 14:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítem "v", entendemos que as responsabilidades das atividades de backup referidas neste certame serão exclusivamente dos arquivos gerados pelos colaboradores armazenados em áreas pré-definidas pela solução de backup e não incluirá responsabilidade pelo backup de dados dos sistemas, banco de dados entre outros, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 14:** Está correto o entendimento

**Pergunta nº 15:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítem "y", entendemos que haverá atuação exclusivamente em sistemas operacionais de desktops e notebooks, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 15:** Está correto o entendimento

**Pergunta nº 16:** Referente ao ítem "5.2", sub-ítem "aa", entendemos que "manutenção nas workstations" refiram-se a exclusivamente instalação de sistema operacional, conexão a rede e verificações básicas de anomalias. Qualquer outra intervenção necessária como no hardware será realizada pelo fabricante ou terceira designada pela PPSA, está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 16:** Está correto o entendimento

**Pergunta nº 17:** Referente ao ítem "5.3", por se tratar de serviços específicos e não necessariamente que estejam em operação e ainda, de difícil previsibilidade genérica de tempo de execução, os mesmos serão tratados como "projeto" e não seguirão as tabelas de SLA previstas no certame. Está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 17:** Não está correto o entendimento.

**Pergunta nº 18:** Referente ao ítem "3.3.3", qual o tempo médio de atendimento por chamado?

**Resposta nº 18:** A contratada deverá atender ao objeto independente da distribuição ou tempo médio dos chamados mensais, pois estes parâmetros poderão mudar ao longo da execução do contrato, fato este associado a natureza da prestação deste tipo de serviço. A

contratada é a responsável pela alocação do serviço e assumir que existe um viés de atendimento para determinado item poderá trazer possibilidades de dificuldades de execução do objeto, já que pressupõe esta existência, removendo assim a elasticidade necessária para tal execução.

**Pergunta nº 19:** Referente ao item "3.3.3", a quantidade informada inclui os atendimentos de "Suporte Técnico Especializado"?

**Resposta nº 19:** A quantidade de chamados mencionada no item 3.3.3 do Termo de Referência, se refere ao item 1, Serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial com serviços de Suporte Especializado.

**Pergunta nº 20:** Referente ao item "3.3.3", a quantidade informada inclui os atendimentos de "Suporte Técnico Especializado"?

**Resposta nº 20:** Está correto o entendimento

**Pergunta nº 21:** Entendemos que os tempos de SLA serão contabilizados apenas no período de trabalho da PPSA (das 08:00 às 18:00 em dias úteis), está correto nosso entendimento?

**Resposta nº 21:** Está correto o entendimento