

PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023

Prestação de serviços de Service Desk

(Atualizado em: **21/07/2023** – Esclarecimento nº 08, Perguntas e Respostas de 01 até 23)

Esclarecimento nº 08

Pergunta nº 01: Entendemos que conforme o item 5.2.4 do Edital é permitido a subcontratação independentemente da quantidade, cargo ou senioridade dos profissionais. Está correto o entendimento? Se não, por favor, esclarecer quais os limites estabelecidos.

Resposta nº 01: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 02: Entendemos que caso a CONTRATANTE não responda o esclarecimento anterior definido os limites da subcontratação as Licitantes poderão elaborar suas propostas de preço considerando os limites de subcontratação que identificar mais viáveis sem que haja qualquer rejeição, multa ou glosa por parte da CONTRATANTE já que no edital não há informações mais precisas. Está correto o entendimento? Se não, por favor, esclarecer quais os limites estabelecidos para subcontratação.

Resposta nº 02: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 03: Entendemos que a função de Preposto poderá ser desempenhada pelo profissional que irá prestar serviços do Item 2 desse certame, desde que atendendo aos níveis de requisitos exigidos. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer.

Resposta nº 03: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 04: Entendemos que a prestação dos serviços do Item 2 desse certame ocorrerá de forma remota. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer onde será prestado os serviços, informar em quais dias e horários poderão ser realizados os serviços e quais recursos serão disponibilizados para a correta prestação dos serviços.

Resposta nº 04: [O item 2 “Serviços Eventuais de Service Desk, sob demanda, fora do horário de atendimento da PPSA” deverá ser prestado da mesma forma que o item 1 “Serviços de Service Desk para atendimento remoto e presencial com serviços de Suporte Especializado.”](#)

Pergunta nº 05: Entendemos que o profissional alocado no Item 2 desse certame não será de uso exclusivo para esse contrato. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer.

Resposta nº 05: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 06: Entendemos que o preposto não será exclusivo para execução deste contrato? Está correto o entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta nº 06: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 07: Conforme mencionado no item 6.1.6 do Edital, entendemos que os serviços deverão ser executados diretamente in loco na CONTRATANTE, onde será disponibilizado sem ônus a CONTRATADA toda a infraestrutura física aderente a NBR ISO 20.000 e norma da PROBARE, elétrica, lógica, mobiliário aderentes a NR 17, equipamentos (computadores ou notebooks, headset's, telefone), telefonia (URA, CTI, DAC, gravação das ligações, e número de contato via ramal, 4004, 0800 ou outro número em uso e mantido pela CONTRATANTE), sistemas e suas respectivas licenças de uso (inclusive software de acesso remoto) e demais materiais para a realização dos serviços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer o que será disponibilizado pela CONTRATANTE.

Resposta nº 07: [Todo o hardware e software necessário para realização do serviço presencial e remoto será disponibilizado pela PPSA.](#)

Pergunta nº 08: Entendemos que a qualificação dos profissionais citada no item 5.5 do Termo de Referência é apenas de caráter exemplificativo e sugerido, não sendo de caráter obrigatório para composição da proposta de preço. Está correto o entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta nº 08: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 09: Entendemos que para a correta prestação de serviços listados no Anexo II - Catálogo de serviços, a CONTRATANTE irá fornecer todo o ambiente contendo softwares, ferramentas, licenças e acessos à CONTRATADA para a correta prestação dos serviços. Está correto nosso entendimento? Se não, por favor esclarecer quais recursos serão disponibilizados a CONTRATADA para prestação dos serviços descritos no Anexo II.

Resposta nº 09: [Todo o hardware e software necessário para realização do serviço presencial e remoto será disponibilizado pela PPSA.](#)

Pergunta nº 10: Entendemos que a ferramenta de Gerenciamento de Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATANTE conforme o item 6.1.6 do Edital já prevê o quantitativo de licenças necessário para a correta prestação dos serviços, e caso sejam necessárias mais licenças no decorrer da prestação dos serviços ou atualização/upgrades nas modalidades das licenças a responsabilidade por essa demanda será da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não gentilmente informar o quantitativo máximo de licenças previsto para a prestação dos serviços, qual a ferramenta de Gerenciamento de Serviços atualmente em uso e o valor de aquisição das licenças seguido do fornecedor.

Resposta nº 10: [Todo o hardware e software necessário para realização do serviço presencial e remoto será disponibilizado pela PPSA.](#)

Pergunta nº 11: Solicitamos gentilmente a informação de qual (is) empresa (s), quantos profissionais atualmente prestam os serviços licitados, qual o valor do (s) contrato (s) e quais os respectivos salários dos profissionais atribuídos a prestação dos serviços, sejam estes serviços idênticos ou similares ao licitado.

Resposta nº 11: [Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.](#)

Pergunta nº 12: Entendemos que no que se refere ao Item 2 desse certame para a formulação da proposta comercial todas as licitantes devem considerar que, na Tabela 7 – Planilha de Preços na coluna “VALOR UNITÁRIO (MENSAL)” o valor a ser preenchido é referente a 40 horas mensais do Item 2 e não o valor unitário da hora/mês. Está correto nosso entendimento? Se não, esclarecer como deve ser preenchido esse campo na proposta comercial.

Resposta nº 12: [Sim, está correto o entendimento. Deverá ser preenchido o valor total de 40h, após isso será representado ao lado este valor multiplicado pela quantidade de 60 meses. E será pago quando utilizado o serviço o proporcional a quantidade de horas solicitadas naquele mês, não sendo esta quantidade superior a 40 horas.](#)

Pergunta nº 13: Para fins de elaboração da proposta comercial entendemos que, todas as Licitantes devem considerar que a quantidade mínima de horas mensais para alocação dos profissionais do Item 2 deverá ser de 40h. Está correto nosso entendimento? Se não, por favor, esclarecer.

Resposta nº 13: [A proposta comercial deverá ser preenchida conforme “CLÁUSULA SÉTIMA – PREÇO” e sua respectiva tabela](#)

Pergunta nº 14: Conforme o Item 6 do Termo de Referência a CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA *software* de gestão de chamados a fim de garantir que procedimentos e regras preestabelecidos pela PPSA sejam cumpridos e para realizar a medição dos entregáveis. Está correto nosso entendimento? Se não, por favor, esclarecer como será feito a gestão dos chamados.

Resposta nº 14: [Todo o hardware e software necessário para realização do serviço presencial e remoto será disponibilizado pela PPSA.](#)

Pergunta nº 15: Solicitamos gentilmente a informação de qual ferramenta é utilizada atualmente para a gestão de demandas na CONTRATANTE.

Resposta nº 15: [A PPSA possui ferramenta própria para esta finalidade que se encontra configurada e parametrizada para a prestação deste serviço.](#)

Pergunta nº 16: Conforme o Item 5.9.1 do Termo de Referência para que a Licitante possa dimensionar adequadamente sua proposta de preços ela deverá considerar fatores diversos que possuem correlação direta com a demanda esperada do serviço. Portanto, solicita-se a CONTRATANTE o Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME) dos chamados para o dimensionamento assertivo (correto da equipe) visto que no edital não apresenta essas informações.

Resposta nº 16: [Deverá ser respeitado o disposto no item 4.8. do termo de referência.](#)

Pergunta nº 17: Para fins do correto dimensionamento e elaboração de proposta comercial assertiva, o item 3.3.3 do Termo de Referência estabelece uma média de chamados de 123 chamados abertos mensalmente sem mencionar especificamente quantos desses chamados são para o Item 1 do certame, com isso, solicitamos gentilmente a quantidade de chamados a serem atendidos somente ao item 1 visto que no edital não apresenta essas informações.

Resposta nº 17: 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 18: Para fins do correto dimensionamento e elaboração de proposta comercial assertiva, o item 3.3.3 do Termo de Referência estabelece uma média de chamados de 123 chamados abertos mensalmente sem mencionar especificamente quantos desses chamados são para o Item 2 do certame, com isso, solicitamos gentilmente a quantidade de chamados a serem atendidos somente ao item 1 visto que no edital não apresenta essas informações.

Resposta nº 18: 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 19: Entendemos que caso a CONTRATANTE não responda aos esclarecimentos 17 e 18 com o quantitativo de chamados a serem atendidos especificamente por cada Item do certame as Licitantes poderão elaborar suas propostas considerando o volume de chamados que acharem convenientes não ultrapassando o limite de 123 chamados/mês sem que sejam rejeitadas, multadas e glosadas visto que no edital não há informações claras do volume de chamados por cada Item licitado. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente informar a quantidade de chamados a serem atendidos por cada Item licitado.

Resposta nº 19: Está incorreto o entendimento. A quantidade de chamados apresentado no item 3.3.3 é uma média do último ano, não sendo um número exato de atendimento.

Pergunta nº 20: Solicitamos gentilmente a complexidade dos serviços descritos no catálogo do Anexo II e seus respectivos quantitativos de chamados/mês.

Resposta nº 20: A complexidade dos serviços está intrinsecamente vinculada ao objeto da licitação, cuja natureza é amplamente conhecida e usualmente prestada por empresas especializadas neste tipo de serviço, tem em vista isto quanto ao catálogo presente no Anexo II, este delinea tarefas cuja complexidade é inteiramente compatível com o objeto da licitação. É importante enfatizar que deverá ser respeitado o item 4.2, 4.7.2, 4.7.3, 4.7.4 e 4.7.5.

Pergunta nº 21: Entendemos que caso não haja resposta para um dos esclarecimentos de 16 a 18, as licitantes poderão dimensionar o quantitativo de profissionais que julgar necessário para atender de forma satisfatória a prestação de serviços dos itens do Objeto desse certame sem ônus, multa, glosa ou medida punitiva por parte da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer a média de chamados/mês para os itens 1 e 2 e suas devidas complexidades e quantitativos no catálogo de serviço no Anexo II.

Resposta nº 21: A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.

Pergunta nº 22: Entendemos que as Licitantes deveram elaborar suas propostas considerando os valores e benefícios constantes na convenção coletiva de trabalho mais recente do SINDPD referente a Unidade Federativa Nacional onde serão realizados os serviços licitados. Caso seja publicada nova convenção coletiva de trabalho do SINDPD referente a Unidade Federativa Nacional onde serão realizados os serviços licitados após a data de elaboração da proposta vencedora a CONTRATADA poderá solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro devido à mudança na convenção coletiva de trabalho,

ajustando os valores registrados em sua proposta final no certame. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Resposta nº 22: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 23: Entendemos que a definição do salário a ser pago ao profissional que prestará o serviço será de responsabilidade da CONTRATADA, não tendo obrigatoriedade de seguir determinada pesquisa salarial, portaria do ministério da economia ou qualquer outro referencial usado pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente informar qual a referência de salário deverá ser seguida para elaboração de proposta de preço.

Resposta nº 23: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7. do Termo de Referência.](#)