

**A**  
**DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**  
**REF.: P.E Nº 004/2013**  
**PROCESSO Nº 401.000.014/2013**

**QUESTIONAMENTOS**

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Informática Ltda. vem, respeitosamente, formular questionamentos relativos ao referido P.E Nº 004/2013:

01. No tocante ao item 5.7 do Termo de Referência que indica atendimento de plantão em horários não comerciais, mais especificamente de 18 horas às 06 horas de segunda a sexta e nos finais de semana 24 horas por dia, gostaríamos mui respeitosamente de indagar se está correto o entendimento de que este atendimento será feito através da central de serviços de primeiro nível resolutivo que atuará de forma remota, esta, localizada na dependências da CONTRATADA.

02. No tocante ao Item 11.13, que trata de acessos ao Sistema de Service Desk que deverão ser concedidos pela CONTRATADA aos profissionais da CONTRATANTE, gostaríamos mui respeitosamente de indagar sobre os números de acessos simultâneos que regem esse fornecimento, ou seja, quantos acessos simultâneos sobre o Sistema de Service Desk são necessários que a empresa CONTRATADA venha a fornecer aos profissionais da CONTRATANTE assim como seus referidos treinamentos?

03. No Tocante ao Item 9.13 do Termo de Referência que trata das principais atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA, vemos entre elas a responsabilidade e gerência sobre CMDB, com isso mui respeitosamente gostaríamos de indagar, uma vez que faz parte das responsabilidades da CONTRATADA o fornecimento de um CMDB no modo SaaS (Software as a Service), que este siga as volumetrias definidas em Edital e Termo de Referência dispostos nos Itens 16.4 à 16.8 em sua totalidade. Está correto o nosso entendimento?

04. No tocante ao Item 8.2 do Termo de Referência que versa sobre o Detalhamento do Objeto da contratação, o mesmo indica que o Primeiro Nível é baseado em atendimento REMOTO e que os canais de comunicação serão através de linha 0800 ou pelo Sistema de Service Desk a Ser fornecido pela CONTRATADA, com isso, mui respeitosamente indagamos sobre os meios de acessos remotos que serão providos pela CONTRATANTE uma vez que não há no referido Termo especificação de que a CONTRATADA deva prover meios (links de internet ou conexão entre PABX) para que se estabeleça a conexão remota. Sendo assim, gostaríamos de saber se está correto o entendimento de que será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento de VPN e outros meios de acesso remoto como viabilização de link, cabendo a CONTRATADA apenas a disponibilização de linha 0800 assim como referido sistema de Service Desk?

05. Ainda no Tocante ao Item 8.2 em concordância com o Item 11.2 do Termo de Referência , no que trata de disponibilização de recurso 0800, gostaríamos mui respeitosamente de indagar sobre a forma de disponibilização deste recurso, onde perguntamos se haverá a necessidade de ligações simultâneas através deste, em caso positivo encarecidamente pedimos a quantidade, e se o referido 0800 receberá ligações nacionais e de telefones celulares ou somente ligações locais de telefones fixos.

06. No tocante ao item 11.7 do Termo de Referência, que trata da escalada de chamados para um 3º Nível a ser definido pela CONTRATANTE, gostaríamos mui respeitosamente de indagar sobre o fornecimento do acesso ao Sistema de Service Desk e sua quantidade de acessos simultâneos uma vez que se faz necessário esse acesso para o acompanhamento dos chamados por parte da central de serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA, em resumo, quantos acessos simultâneos ao Sistema de Service Desk deverão ser fornecidos pela CONTRADA para o 3º Nível a ser definidos pela CONTRATANTE?

07. No tocante aos itens 6.10 e 8.2 do edital, que indicam que "...não serão admitidos valores superiores aos preços oficiais ou estimados pela DPDF. O desrespeito a essa regra levará os itens a serem considerados fracassados..." "será desclassificada proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado...", ambos tratam de desclassificação de proposta com valor maior do que o fixado pelo DPDF, porém não encontramos ou temos conhecimento do valor fixado por este não constar em edital, sendo assim mui respeitosamente gostaríamos de um esclarecimento de que base seguir para cumprir estes itens, se os mesmo devem ser desconsiderados ou se os valores MÁXIMOS de alguma forma serão informados as empresas concorrentes.

Atenciosamente,

Lanlink Informática Ltda.

**Carlos Sanches**  
Gerente de Contas Estratégicas



☎ Fone: +55 (61) 3329-1106  
☎ Cel: +55 (61) 8484-0629  
☎ Fax: +55 (81) 3329-1102  
✉ [carlos.sanches@lanlink.com.br](mailto:carlos.sanches@lanlink.com.br)

---

SRC: 0800 275 9303

Visite nosso site: <http://www.lanlink.com.br/>