



Brasília, 11 de dezembro de 2013.

Assunto: Resposta ao pedido de esclarecimentos feitos pela empresa **LANLINK INFORMÁTICA LTDA.**, a respeito do edital do Pregão Eletrônico 04/2013 – DPDF.

Senhor Licitante,

Em consulta realizada à área demandante após o pedido de esclarecimentos para o Pregão 04/2013 - Serviços Técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, apresento as devidas justificativas, nos termos a seguir:

QUESTIONAMENTOS :

1 - 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?

R: O entendimento está parcialmente correto, pois, se o atendimento de primeiro nível solucionar o chamado, este será remoto e das dependências da contratada. Caso não seja resolvido remotamente, o 2º nível deverá ser acionado e um técnico responsável encaminhado à área demandante do atendimento.

2 - 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?

R: Conforme o item 11.3 do Anexo I do Edital, a contratada deverá fornecer sistema capaz de gerenciar 10 (dez) acessos simultâneos e deverá garantir, no mínimo, capacidade para treinar 10 (dez) usuários do DAPDD (Departamento de Arquivamento e Processamento de Dados e Documentos).

3 - 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?

R: Sim esta correto. Esta DPDF deverá ter acesso para consulta à TODOS os dados contidos no sistema.

4 - 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?

R: Esta DPDF poderá fornecer o meio de acesso remoto para atendimento de 1º nível – conexão VPN.

É de inteira responsabilidade da contratada o fornecimento da linha de atendimento ao 1º nível – 0800 ou linha local cujo DDD é o 61.

5 - 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.

R: Esta linha recebera apenas ligações locais de números fixos. Com relação às ligações simultâneas, este aspecto será de responsabilidade da contratada, caso a mesma sinta necessidade de disponibilizar o serviço de ligação simultânea para atender o 1º nível, esta DPDF não se opõe.

6 - 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?

R: Nos 10 (dez) acessos simultâneos previstos no Edital e seus anexos, o suporte de 3º nível esta incluso.



DEFENSORIA PÚBLICA
D I S T R I T O F E D E R A L

7 - 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.

R: O valor estimado para a contratação pretendida é de R\$1.009.088,43 (Um milhão nove mil e oitenta e oito reais e quarenta e três centavos).

Atenciosamente,

Michelly Caroline Hortmann S. Morais
Pregoeira