

Brasília/DF., 20 de setembro de 2024.

A

**DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**Att.: Sr<sup>a</sup> Pregoeira Débora Maria de Araujo Cândido**

**REF.:** ESCLARECIMENTOS  
**ASSUNTO:** PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2024  
DILIC/UNILIC/SUAG/DPDF

Prezada Senhora,

**A V2TEC SOLUÇÕES LTDA**, situada SAUS Quadra 04 Bloco A – Sala 305 a 308 - Asa Sul - Brasília/DF, CEP: 70.719-900, e, e-mail: [contato@v2solucoes.com.br](mailto:contato@v2solucoes.com.br), inscrita no CNPJ n.º 44.142.273/0001-46 e Inscrição Estadual nº 08.094.927/001-46, serve-se da presente para solicitar a V.Sas., esclarecimentos referentes ao Edital de **Pregão Eletrônico nº 90014/2024-DILIC/UNILIC/SUAG/DPDF**, com abertura do Certame para o dia 27/09/2024 as 14:00hs, que tem por objeto contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos para suporte e manutenção de soluções de TIC - Suporte técnico de Nível 1 e 2, atendendo demandas básicas e intermediárias, e Serviços avançados de Nível 3, focados em infraestrutura crítica de Data Center, destinado a suprir as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF). Este processo busca garantir a execução eficiente e eficaz de tais serviços, conforme os requisitos e especificações detalhados neste Termo de Referência e seus Anexos:

Em específico, gostaria de obter mais informações sobre as seguintes questões:

## ITENS DE 1 A 9 - Considerando o TR e ETP

1. Considerando o item 29.10, entendemos que a equipe descrita no item 29.10.1 será alocada de forma presencial na DP/DF?

**Está correto o entendimento?** Se sim, com será realizada a remuneração da empresa por esses profissionais, já que estarão alocados.

2. Os atendimentos mencionados na forma REMOTA a ser realizada pelo suporte técnico entendemos que será realizado a partir da sede da CONTRATANTE?

**Está correto o entendimento?**

3. Considerando a exigência da presencialidade dos serviços, entendemos que a DP-DF irá fornecer toda a estrutura necessária a prestação dos serviços, como ambiente, mesa, cadeira, equipamentos etc.?

**Está correto o entendimento?** Caso não esteja, solicitamos informar o que deverá ser fornecido e memória de cálculo na formação dos valores unitários da UST.

4. Entendemos que os itens 15.7.2.1 a 15.7.2.4, bem como o item 22, referente a URA, serão fornecidos pela CONTRATANTE.

**Está correto o entendimento?**

5. Com relação ao item 16, entendemos que eles estão relacionados quando os serviços forem realizados nas instalações da CONTRATADA, já que a CONTRATANTE, exige presencialidade dos profissionais.

**Está correto o entendimento?** Caso não esteja, solicitamos que nos seja enviada o detalhamento desses e outros insumos na formação do valor unitário da UST.

6. Considerando o item 30.2, que trata dos locais de atendimento, solicitamos o envio do detalhamento de chamados, por tipo, a essas unidades para o correto dimensionamento da forma de trabalho e necessidades de deslocamento, bem como a memória de cálculo na formação do valor unitário da UST.


7. Posto o item 7 do ETP, Estimativa da demanda, e considerando o ano de 2023 como base de cálculo para central de serviços termos um total de tickets N1 mensal de 383 e N2 de 1545, solicitamos informar o tempo médio de encerramento em minutos do N1 e N2, horas por dia para classificação de chamados, horas diárias para fechamento no N1 e N2, e o tipo de ticket (requisição, incidentes etc.).

8. Qual o time alocado hoje para atendimento, considerando o no base 2023 com um total de 28.368 tickets e sua classificação (requisição, incidentes etc.)?

9. Considerando, ainda, o item 29.10.1 e a requisição de monitoramento 24x7, combinados com o item 9, catálogo de serviços, questionamos como se dará a abertura da ordem de serviços para o monitoramento, visto que não encontramos qualquer relação de serviço com o quadro de dimensionamento mínimo do item 29.10.1 e por se tratar de atividade continua não caberia chamado pontual, conforme categoria 2 e 3 do catálogo de serviços.

Sendo o que nos apresenta para o momento, permanecemos ao inteiro dispor de Vossa Senhoria.

Atenciosamente,

  
\_\_\_\_\_  
**Valter Moraes de Andrade**  
RG nº 1.662.683 SSP/GO  
CPF nº 349.733.111-20  
**Sócio**