



**Resposta de Esclarecimentos 02**

**Pregão Eletrônico nº. 135/2021**

**OBJETO:** Registro de Preços visando futuras e eventuais contratações de empresa para execução de serviços de tecnologia da informação compreendendo o planejamento, implantação e operação de suporte técnico remoto e presencial, além da gestão de uma central de atendimento (Service Desk).

**2º ESCLARECIMENTO:**

- 1) Em referência ao item 3.1.14 do Edital os chamados atendidos nos 2º e 3º níveis já estão contidos nos 1.000 chamados atendidos (que passam) pelo 1º nível ou estes se referem a chamados encerrados em cada nível?
- 2) Considerando que o item 5.4.14. do Edital declara como atividade do Service Desk “Instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores, fornecidos pela CONTRATANTE como: teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes etc.”, entendemos que este item se refere a atividade de executar upgrades de hardware com peças adquiridas pela CONTRATANTE, sem limites para estas demandas. Está correto nosso entendimento?
- 3) Considerando que o item 7.2. do Edital exige que “A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento de peças e serviços necessários para que todos os equipamentos estejam em condições adequadas de uso, sendo necessária também a sua plena substituição em caso de impossibilidade de reparo.”, entendemos que este item refere-se a todo o fornecimento de peças por conta da CONTRATADA para substituição das peças defeituosas (manutenção de hardware) e correção dos incidentes de todo o parque da hardware instalado, assim como equipamentos backup para a continuidade dos serviços. Está correto nosso entendimento?
- 4) O item 31.2.26. declara que “As equipes de 1º e 2º nível de atendimento aos serviços deste contrato ficarão localizadas fora das dependências da Prefeitura. Toda a infraestrutura, transporte dos técnicos e equipamentos, aluguel de veículos, água luz, energia, link de dados será de responsabilidade da CONTRATADA.” Desta forma entendemos que mesmo os profissionais de 2º nível terão como base as dependências da CONTRATADA e se deslocarão para a CONTRATANTE com veículos próprios sempre que necessário. Está correto nosso entendimento?
- 5) Em caso de manutenções de hardware, entendemos que a CONTRATANTE possui estrutura de bancadas equipadas para realização da



PREFEITURA DE  
VILA VELHA

## SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E PROJETOS ESTRUTURANTES

manutenção em suas dependências, não havendo custos logísticos envolvidos. Está correto nosso entendimento?

6) O requisito do item “33.1.2. Prazos de execução dos serviços: A CONTRATADA deverá disponibilizar, após a assinatura do contrato, no prazo de até 30 (sessenta) dias corridos, as instalações do ponto único de contato do SERVICE DESK (Call Center) [...]” refere-se a 30 ou sessenta dias?

7) Sobre o Anexo III, item 7.1, pedimos que seja definido o tempo limite para a coluna “Atendimento Final” da tabela de severidades.

8) Sobre o item 15 do Edital – “ATIVIDADES DA EQUIPE DA CENTRAL DE SERVIÇOS - NÍVEL 3 (não limitado a)”, entendemos que estas atividades refiram-se a gestão de todo o ambiente de infraestrutura da PMVV e que estes serão executados de parte presencial (atividades de operação e suporte ao ambiente) e parte de forma remota referente ao monitoramento da rede (com ferramentas para monitoramento e geração de alarmes), com todo o fornecimento da infraestrutura por conta da CONTRATADA, em regime 7 dias na semana, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. Está correto nosso entendimento?

### **RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO RESPONSÁVEL:**

1) Em referência ao item 3.1.14 do Edital os chamados atendidos nos 2º e 3º níveis já estão contidos nos 1.000 chamados atendidos (que passam) pelo 1º nível ou estes se referem a chamados encerrados em cada nível?

#### **RESPOSTA:**

Os chamados são os atendidos, totalizando 1.700 chamados entrantes no Service Desk.

2) Considerando que o item 5.4.14. do Edital declara como atividade do Service Desk “Instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores, fornecidos pela CONTRATANTE como: teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes etc.”, entendemos que este item se refere a atividade de executar upgrades de hardware com peças adquiridas pela CONTRATANTE, sem limites para estas demandas. Está correto nosso entendimento?

#### **RESPOSTA:**

O fornecimento de peças realizado pela CONTRATANTE se dará tão somente quando esta entender necessário por mera decisão de atualização de qualquer periférico, sendo neste caso, de reponsabilidade da CONTRATADA a instalação



das mesmas, sendo correto o entendimento de que não haverá limite para estas demandas.

Cabe registrar que, no que diz respeito a **manutenção** para o funcionamento do parque, é de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de peças / periféricos conforme consta dos itens: 22.4, célula 11 e 22.6, célula 4.

3) Considerando que o item 7.2. do Edital exige que “A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento de peças e serviços necessários para que todos os equipamentos estejam em condições adequadas de uso, sendo necessária também a sua plena substituição em caso de impossibilidade de reparo.”, entendemos que este item refere-se a todo o fornecimento de peças por conta da CONTRATADA para substituição das peças defeituosas (manutenção de hardware) e correção dos incidentes de todo o parque da hardware instalado, assim como equipamentos backup para a continuidade dos serviços. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Está correto o entendimento.

4) O item 31.2.26. declara que “As equipes de 1º e 2º nível de atendimento aos serviços deste contrato ficarão localizadas fora das dependências da Prefeitura. Toda a infraestrutura, transporte dos técnicos e equipamentos, aluguel de veículos, água luz, energia, link de dados será de responsabilidade da CONTRATADA.” Desta forma entendemos que mesmo os profissionais de 2º nível terão como base as dependências da CONTRATADA e se deslocarão para a CONTRATANTE com veículos próprios sempre que necessário. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Está correto o entendimento.

5) Em caso de manutenções de hardware, entendemos que a CONTRATANTE possui estrutura de bancadas equipadas para realização da manutenção em suas dependências, não havendo custos logísticos envolvidos. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Não está correto o entendimento.

A CONTRATADA deverá possuir estrutura de laboratório de hardware em suas dependências, devidamente equipado, para realização de manutenções de maior complexidade, com todo o custo logístico de movimentação dos equipamentos sem ônus para a CONTRATANTE.

6) O requisito do item “33.1.2. Prazos de execução dos serviços: A CONTRATADA deverá disponibilizar, após a assinatura do contrato, no prazo de



PREFEITURA DE  
**VILA VELHA**

SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**PLANEJAMENTO E PROJETOS ESTRUTURANTES**

até 30 (sessenta) dias corridos, as instalações do ponto único de contato do SERVICE DESK (Call Center) [...]” refere-se a 30 ou sessenta dias?

**RESPOSTA:**

O correto é 30 dias.

7) Sobre o Anexo III, item 7.1, pedimos que seja definido o tempo limite para a coluna “Atendimento Final” da tabela de severidades.

**RESPOSTA:**

Os tempos corretos são os mais restritivos de 4h, 6h e 24h.

8) Sobre o item 15 do Edital – “ATIVIDADES DA EQUIPE DA CENTRAL DE SERVIÇOS - NÍVEL 3 (não limitado a)”, entendemos que estas atividades refiram-se a gestão de todo o ambiente de infraestrutura da PMVV e que estes serão executados de parte presencial (atividades de operação e suporte ao ambiente) e parte de forma remota referente ao monitoramento da rede, com todo o fornecimento da infraestrutura por conta da CONTRATADA, em regime 7 dias na semana, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

Sim, está correto.

Vila Velha, 20 de Setembro de 2021

**Ivo Pereira Bastos Neto**  
**Pregoeiro**  
**SEMPLAPE/CENTRAL DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS**