

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO.

Prezados licitantes,

Segue esclarecimento em resposta ao que fora questionado.

De acordo com o item “1.2.4 Localidades de Atendimento

A equipe de suporte ficará alocada na sede da SEADES para realização de atendimentos locais e nas unidades externas desta secretaria (CSUs), de forma remota (Suporte N1) presencial (Suporte N2), dependendo do tipo de intervenção necessária para ativação ou restabelecimento de serviço de TIC.” É correto afirmar que toda a equipe deverá ficar locada dentro das unidades do SEADES, está correto nosso atendimento caso negativo favor esclarecer!

Resposta: A equipe contratada ficará alocada nas dependências da SEADES, para atendimento exclusivo às demandas desta secretaria.

É correto afirmar que a contratante disponibilizara o ramal telefônico para integração a URA da contratada, não sendo necessários disponibilizar 0800 para a central, está correto nosso entendimento?

Resposta:

Conforme item 1.2.7 do edital, o fornecimento dos erviço de central telefônica virtual é de responsabilidade de contratada.

Não foi especificado serviço 0800, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os requisitos de hardware e software necessários para a execução do serviço de central telefônica virtual, incluindo um número local no município de salvador.

Os circuitos de comunicação entre a central de serviços e as localidades onde serão prestados os serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pela CONTRATANTE. Este item refere-se aos circuitos de rede e conexão internet necessária para o atendimento nas redes locais ou remotas da CONTRATANTE durante ao atendimento remoto.

É correto afirmar que os recursos indicados no item “Equipe mínima equipe de atendimento deverá ser dimensionada pelo CONTRATADO devendo respeitar a quantidade mínima de 5 (cinco) postos de trabalho sendo 1 (Um) Coordenador, 1 (Um) Técnico Sênior, 2 (Dois) Técnico Pleno e 1 (Um) Técnico Júnior de forma a atender aos chamados dos Usuários, de acordo com os

níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento.” Poderão ser compartilhados?

Resposta: Esta afirmação está incorreta.

Foi especificada uma equipe mínima de 5 (cinco) postos de trabalho, dedicada para o atendimento SEADES, visando garantir a demanda da secretaria e a qualidade na prestação de serviços prestados, não podendo ser compartilhados com outros serviços.

Poderia indicar quais recursos poderão acumular função? Por exemplo o N2 sênior acumular a função de coordenador!

A função de coordenador poderá ser compartilhada com outros contratos?

Resposta: Reafirmamos que a equipe mínima de 5 (cinco) postos de trabalho, dedicada para o atendimento SEADES, visando garantir a demanda da secretaria e a qualidade na prestação de serviços prestados, não podendo ser compartilhados com outros serviços.

Trata-se de 5 postos de trabalho com suas respectivas funções, não sendo possível acumular as funções.

A equipe mínima deverá ser respeitada ao longo de quanto meses dentro do contrato?

Resposta: A equipe mínima especificada deve ser mantida durante todo o período da prestação de serviço do contato.

Atenciosamente,

Lúcia Cardoso

Pregoeira Oficial