

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO.

Prezados licitantes,

Segue esclarecimento em resposta ao que fora questionado.

I – O serviço está sendo executado ou já foi em algum momento?

Se a resposta for positiva:

a) qual empresa é ou foi responsável?

b) Quantos profissionais atuam atualmente no serviço?

Resposta:

Informamos que não existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado.

II - Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?

Resposta:

O serviço em contratação não prevê o fornecimento de peças sobressalentes para a manutenção de equipamentos, conforme disposto no item 1.2.10 do Termo de Referência, que atribui à CONTRATANTE a responsabilidade pelo fornecimento de equipamentos e peças necessárias. Quanto ao fornecimento de software, será exigida a disponibilização da solução informatizada de ITSM para gestão da Central de Serviços, cuja compatibilidade deverá ser demonstrada em prova de conceito, conforme requisitos estabelecidos no item 1.2.11 do edital.

No entanto, conforme item 1.2.8 – Recursos Estruturais e Equipamentos e 1.2.12/1.2.13, foi especificado o quantitativo de celulares, TV, ferramentas e outros equipamentos pela equipe está claramente previsto. Esses recursos são de responsabilidade da contratada e são essenciais para garantir mobilidade, comunicação eficiente e execução das atividades de suporte remoto e presencial.

III - O serviço poderá ser executado remotamente?

Resposta:

NÃO. Conforme disposto no item 1.2.4 – Localidades de Atendimento do Termo de Referência, a equipe de suporte deverá permanecer **alocada nas instalações físicas da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES)** para execução dos serviços.

O edital prevê que os atendimentos poderão ocorrer:

- **Remotamente (Suporte Nível 1)**, utilizando software de controle remoto na rede local ou WAN;
- **Presencialmente (Suporte Nível 2)**, conforme a demanda e tipo de intervenção necessária para ativação ou restabelecimento do serviço de TIC.

Ainda segundo o mesmo item, quando houver necessidade de deslocamento para unidades externas, as despesas de transporte serão custeadas pela SEADES.

Portanto, embora exista a possibilidade de execução remota para determinadas atividades, a equipe deverá manter-se fisicamente alocada na sede da SEADES, conforme exigência do edital.

IV – PROFISSIONAIS NO ATO DA CONTRATAÇÃO

A apresentação de Profissionais Certificados integrantes no quadro de funcionários da Licitante, deve ser realizada apenas no ato da assinatura do contrato, sendo aceitos profissionais certificados cuja contratação se dê por prestação de serviço, sem vínculo trabalhista com a Licitante.

Está correto o entendimento?

Resposta:

Não. Conforme disposto no **item 1.2.15 – Equipe de atendimento** do Termo de Referência, os profissionais que comporão a equipe técnica **deverão obrigatoriamente estar vinculados à CONTRATADA via contratação CLT**. O edital estabelece:

“Os profissionais que comporão a equipe técnica deverão obrigatoriamente estar vinculados à CONTRATADA via contratação CLT.”

Além disso, o mesmo item determina que as formações, experiências e certificações exigidas para cada perfil profissional devem ser **comprovadas por meio de diplomas, certificados ou atestados**, podendo incluir comprovantes de matrícula em caso de curso em andamento. Essa comprovação será verificada pela Administração **no momento da habilitação e durante a execução do contrato**, não apenas na assinatura.

Portanto, **não é permitido** apresentar profissionais apenas como prestadores de serviço sem vínculo trabalhista, nem postergar a comprovação para a assinatura do contrato. A exigência é de vínculo formal (CLT) e comprovação das qualificações conforme os requisitos do edital.

V – Para serviços de manutenção de equipamentos, necessário disponibilizar a lista contendo as marcas e os modelos dos respectivos equipamentos.

Resposta:

Conforme disposto no **item 1.2.1 – Parque Computacional** e demais especificações do Termo de Referência, o atendimento será realizado nos equipamentos que compõem o parque computacional da SEADES, incluindo estações de trabalho (desktops), notebooks, tablets e celulares, além de periféricos, todos de diferentes fabricantes e modelos.

O edital não exige que a licitante disponibilize previamente uma lista contendo marcas e modelos dos equipamentos, pois:

- A CONTRATADA **não será responsável pelo fornecimento de peças** (item **1.2.10 – Responsabilidade da CONTRATANTE**), cabendo à SEADES disponibilizar sobressalentes como memória, SSDs, ou outros componentes, quando necessário, seja para substituição ou expansão da capacidade de recursos;

Portanto, **não é relevante exigir a apresentação da lista de marcas e modelos**, visto que a manutenção será executada nos ativos existentes no parque computacional da SEADES, conforme demanda, sem implicar fornecimento de peças pela CONTRATADA.

VI – Qual o número de chamados estimados para o mês ou ano?

Resposta:

Para fins de dimensionamento da proposta e comprovação da qualificação técnica, considera-se 560 chamados por mês e 6.720 chamados por ano, conforme previsto no edital.

Esse quantitativo foi utilizado como base para definição das parcelas de maior relevância no item 8.2.1.4.1, que estabelece:

“ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1º e 2º níveis: 6.720 chamados/ano, sendo exigida comprovação mínima de 50%, correspondente a 3.360 chamados/ano.”

VII – Qual valor do estimado?

Resposta:

Conforme disposto no item 9 – Estimativas do Valor da Contratação do Termo de Referência, o valor estimado total da contratação é de R\$ 697.935,96 (seiscentos e noventa e sete mil, novecentos e trinta e cinco reais e noventa e seis centavos), correspondente ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global.



O valor foi calculado para um período de 12 meses, considerando:

- Preço unitário mensal: R\$ 58.161,33;
- Preço global anual: R\$ 697.935,96.

Esse valor contempla a prestação dos serviços de atendimento e suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, incluindo a operação da Central de Serviços e a implementação da solução informatizada integrada para gestão dos serviços de TIC, conforme especificações do edital.

Atenciosamente,

Lúcia Cardoso

Pregoeira Oficial