Porto Alegre, RS, 09/05/2018, às 10h35min

Esclarecimento 07 do Pregão Eletrônico nº 0049/2018-SULIC/CORSAN

1. Esclarecimento 01:
Entendemos que, o circuito de dados solicitado nos itens 18.10 e 24.4. do Termo de Referência é entre a localidade da Contratada e a Sede da CORSAN em Porto Alegre, e que a CORSAN possui links de comunicação entre sua Sede em Porto Alegre e todas as outras localidades que precisam ter atendimento remoto. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Correto o entendimento.

2. Esclarecimento 02:
Entendemos que o item 29.2 do Termo de Referência fornece a possibilidade de escolha, por parte da Contratada, se fornece o software de inventário ou se irá utilizar o software de inventário da CORSAN. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Não está correto o entendimento, a contratada deve fornecer o software de inventário, cabendo a contratante a opção, a qualquer tempo, de utilizar software próprio.

3. Esclarecimento 03:
Entendemos que os indicadores apresentados no item 33.8.8 do Termo de Referência não serão utilizados para o atendimento presencial nas localidades fora da Sede da CORSAN, visto que os mesmos são inviáveis para localidades que necessitam de deslocamento do técnico. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Não está correto o entendimento, os indicadores são utilizados para todas as localidades.

4. Esclarecimento 04:
Caso o entendimento acima não esteja correto, solicitamos que seja revisto os indicadores do item 33.8.8 para que seja viável o atendimento presencial com necessidade de deslocamento.

Resposta: Respondido no item anterior. Para entendimento efetuar leitura completa do edital.

5. Esclarecimento 05:
A respeito dos chamados informados no item 19 do Termo de Referência, poderiam detalhar com as informações abaixo:
•Quantidade de chamados resolvidos remotamente?
•Quantidade de chamados resolvidos presencialmente?
•Dos chamados resolvidos presencialmente, quantos são na Sede?
•Percentual de chamados abertos por canal? (telefone, web e email)
•Qual a curva de ligações da Central de Serviços?
•Qual o tempo médio de atendimento da Central de Serviços (Nível 1)?

Porto Alegre, RS, 09/05/2018, às 10h35min

Resposta: A ferramenta utilizada atualmente não apresenta este nível de detalhamento.

6. Esclarecimento 06:
Entendemos que as certificações solicitadas para o responsável técnico no item CGL 14.13.4 do Anexo I – Folha de Dados são alternativas entre elas e não cumulativas, ou seja, o responsável técnico que tenha Certificação ITIL V3 Expert 2011 ou superior ou COBIT ou ISO 20.000 ou ISO 22.301 Certified Lead Implementer ou ISSO 27.002 information Security, atendem ao solicitado neste item. Nosso entendimento está correto? Em caso de entendimento incorreto, em vista de tal requisito tornar o Edital restritivo e praticamente personalíssimo em relação ao perfil a ser disponibilizado, solicitamos que seja considerado como argumento de impugnação ao referido Edital.
Resposta: Respondido no Esclarecimento 01 publicado.

7. Esclarecimento 07:
O item 20.1 da minuta de contrato não permite a subcontratação do objeto, entendemos que nem mesmo o serviço de atendimento presencial nas localidades distantes da sede da CORSAN podem ser feitas por terceiros. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Está correto o entendimento.