

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: terça-feira, 22 de setembro de 2020 16:29
Para: 'lucas.rodriguessilva@embratel.com.br'
Assunto: ENC: QUESTIONAMENTOS - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0000454/2020 - BANRISUL

À EMBRATEL CLARO EMPRESAS

Prezados,

Seguem respostas aos questionamentos efetuados:

“8.26 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em no máximo 30 (trinta) dias corridos após a ativação do primeiro Ponto Remoto, no mínimo um técnico residente, conforme necessidade de atendimento, sediado nas instalações do CONTRATANTE, em horário comercial, 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), de segunda a sexta entre 9hs e 18hs (exceto feriados), sem ônus ao CONTRATANTE, que terá, no mínimo, as seguintes atribuições:”

Questionamentos:

1. Será somente um técnico? Se sim, em qual localidade?
2. Caso negativo, quais são as localidades que a Contratada deverá disponibilizar os técnicos? e qual quantidade por localidade?

Deve atuar junto à equipe de Suporte à Telecom do CONTRATANTE, conforme especificado nos itens 8.26: “A CONTRATADA deverá disponibilizar, em no máximo 30 (trinta) dias corridos após a ativação do primeiro Ponto Remoto, no mínimo um técnico residente, conforme necessidade de atendimento, sediado nas instalações do CONTRATANTE, em horário comercial [...]” e 8.26.1: “Auxiliar no processo de configuração dos equipamentos da CONTRATADA que integram a solução, junto à equipe de Suporte à Telecom do CONTRATANTE”

“9 DA UTILIZAÇÃO DO SERVICE DESK”

Questionamentos:

1. Qual seria a volumetria média mensal de ligações/chamados?
2. Gentileza fornecer os TOP 10 dos chamados por categoria.
3. Gentileza fornecer a curva de ligações/chamados durante o dia.
4. Qual seria o TMA (Tempo médio de atendimento) estimado?
5. Qual seria a Taxa de abandono desejada? (ex: 5%, 10%)
6. Qual seria o TME (Tempo médio de espera) desejado? (Ex: 30 segundos, 40 segundos)
7. Entendemos que o Service Desk deverá ter atuação 24x7, correto?

Deve ser atendido conforme especificado no item 9 do Termo de Referência.

Sobre os Itens:

“8.27. Para fornecimento dos acessos, serão aceitos, de imediato, a entrega de acessos com sua última milha utilizando tecnologias em Fibra Óptica, Par Metálico, Coaxial e Rádio transmissão;”

“8.27.1. A homologação e utilização de novas tecnologias de transmissão adicionais deverá ocorrer conforme cláusula de HOMOLOGAÇÃO, descrita nesta especificação;”

“8.27.2. A utilização destas novas tecnologias de transmissão adicionais em pontos remotos deverá

ocorrer somente em casos onde as tecnologias anteriores, comprovadamente, não puderem ser fornecidas, seja por questões legais ou geográficas, e mediante aceite do CONTRATANTE quanto às comprovações apresentadas pela CONTRATADA;"

"8.45.8. A velocidade dos acessos do tipo MPLS deverá ser simétrica, ou seja, velocidades de download e upload deverão ser idênticas e com garantia de 100% da banda de forma integral."

"8.47.2. A velocidade dos acessos do tipo INTERNET DEDICADO deverá ser simétrica, ou seja, as velocidades de download e upload deverão ser idênticas."

Solicitação: Conforme os princípios de isonomia e livre concorrência solicitamos que seja permitido o uso de meio de acesso satélite no Edital supracitado. Este meio de acesso possui latência de 800 ms ,maior que 90ms para MPLS e 100ms para Internet Dedicada, além de assimetria de velocidade - requisitos que constam no Termo de Referência do Edital. Sendo assim, solicitamos reavaliar estes pontos no edital. Nossa solicitação será acatada?

Não será acatada. Deve ser atendido conforme especificado em edital.

"8.20. Caso haja necessidade de fornecimento de tomadas extras, a CONTRATADA deverá realizar a ligação para extensão da rede elétrica, sem ônus ao CONTRATANTE."

Questionamento: Entendemos que o fornecimento infraestrutura básica para instalação do serviço é de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Deve ser atendido conforme especificado em edital.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações e Compras

Unidade de Licitações e Compras

☎ (51) 3215-4510 | E-mail: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br



ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: LUCAS RODRIGUES DA SILVA <LUCAS.RODRIGUESSILVA@EMBRATEL.COM.BR>

Enviada em: segunda-feira, 21 de setembro de 2020 17:00

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Assunto: QUESTIONAMENTOS - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0000454/2020 - BANRISUL

Prezado Sr. Pregoeiro, boa tarde.

Solicitamos esclarecimento em relação ao Edital de Pregão Eletrônico Nº 0000454/2020, conforme itens abaixo descritos:

"8.26 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em no máximo 30 (trinta) dias corridos após a ativação do primeiro Ponto Remoto, no mínimo um técnico residente, conforme necessidade de atendimento, sediado nas instalações do CONTRATANTE, em horário comercial, 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), de segunda a sexta entre 9hs e 18hs (exceto feriados), sem ônus ao CONTRATANTE, que terá, no mínimo, as seguintes atribuições:"

Questionamentos:

1. Será somente um técnico? Se sim, em qual localidade?
2. Caso negativo, quais são as localidades que a Contratada deverá disponibilizar os técnicos? e qual quantidade por localidade?

“9 DA UTILIZAÇÃO DO SERVICE DESK”

Questionamentos:

1. Qual seria a volumetria média mensal de ligações/chamados?
2. Gentileza fornecer os TOP 10 dos chamados por categoria.
3. Gentileza fornecer a curva de ligações/chamados durante o dia.
4. Qual seria o TMA (Tempo médio de atendimento) estimado?
5. Qual seria a Taxa de abandono desejada? (ex: 5%, 10%)
6. Qual seria o TME (Tempo médio de espera) desejado? (Ex: 30 segundos, 40 segundos)
7. Entendemos que o Service Desk deverá ter atuação 24x7, correto?

Sobre os Itens:

“8.27. Para fornecimento dos acessos, serão aceitos, de imediato, a entrega de acessos com sua última milha utilizando tecnologias em Fibra Óptica, Par Metálico, Coaxial e Rádio transmissão;”

“8.27.1. A homologação e utilização de novas tecnologias de transmissão adicionais deverá ocorrer conforme cláusula de HOMOLOGAÇÃO, descrita nesta especificação;”

“8.27.2. A utilização destas novas tecnologias de transmissão adicionais em pontos remotos deverá ocorrer somente em casos onde as tecnologias anteriores, comprovadamente, não puderem ser fornecidas, seja por questões legais ou geográficas, e mediante aceite do CONTRATANTE quanto às comprovações apresentadas pela CONTRATADA;”

“8.45.8. A velocidade dos acessos do tipo MPLS deverá ser simétrica, ou seja, velocidades de download e upload deverão ser idênticas e com garantia de 100% da banda de forma integral.”

“8.47.2. A velocidade dos acessos do tipo INTERNET DEDICADO deverá ser simétrica, ou seja, as velocidades de download e upload deverão ser idênticas.”

Solicitação: Conforme os princípios de isonomia e livre concorrência solicitamos que seja permitido o uso de meio de acesso satélite no Edital supracitado. Este meio de acesso possui latência de 800 ms ,maior que 90ms para MPLS e 100ms para Internet Dedicada, além de assimetria de velocidade - requisitos que constam no Termo de Referência do Edital. Sendo assim, solicitamos reavaliar estes pontos no edital. Nossa solicitação será acatada?

“8.20. Caso haja necessidade de fornecimento de tomadas extras, a CONTRATADA deverá realizar a ligação para extensão da rede elétrica, sem ônus ao CONTRATANTE.”

Questionamento: Entendemos que o fornecimento infraestrutura básica para instalação do serviço é de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Fico à disposição caso necessário maiores detalhes.

Atenciosamente,



LUCAS RODRIGUES DA SILVA

EMBRATEL CLARO EMPRESAS
Diretoria de Vendas | Mercado Financeiro

T.: (51) 2121-9295 C.: (51) 99188-5194

lucas.rodriquessilva@embratel.com.br

R. Mal. Floriano Peixoto, 249 – 12º Andar – Porto Alegre/RS

www.claro.com.br

*** Disclaimer Claro Brasil *** Este e-mail e seus anexos são para uso exclusivo do destinatário e podem conter informações confidenciais e/ou legalmente privilegiadas. Não podem ser parcial ou totalmente reproduzidos sem o consentimento do autor. Qualquer divulgação ou uso não autorizado deste e-mail ou seus anexos é proibida. Se você receber esse e-mail por engano, por favor, notifique o remetente e apague-o imediatamente. A Claro Brasil, no exercício do seu poder de direção, conforme disposto na legislação trabalhista em vigor, reserva-se o direito de monitorar e auditar o envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico. Todas as informações são de propriedade da Claro Brasil, estando vetado o seu uso para fins que não atendam aos interesses da Empresa.

This e-mail and its attachments are for the sole use of the addressee and may contain information which is confidential and/or legally privileged. Should not be partly or wholly reproduced without consent of the owner. Any unauthorized use of disclosure of this e-mail or its attachments is prohibited. If you receive this e-mail in error, please immediately delete it and notify the sender by return e-mail. Claro Brasil, in the exercise of its power of direction, in accordance with current labor legislation, reserves the right to monitor and audit the sending and receiving of messages by electronic mail. All information is the property of Claro Brasil, being prohibited its use for purposes that do not meet the interests of the Company.