

## EDITAL DE LICITAÇÃO – PREGÃO ELETRÔNICO 009/2022

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Pedido de Esclarecimento apresentado 24/06/2022, pela Empresa City Connect Soluções em Tecnologia. CNPJ 18.367.537/0001-50.

Da Tempestividade: O certame será realizado no dia 30/06/2022, portanto, diante do previsto no item 3.1 do Edital, o pedido é tempestivo.

Do Pedido de Esclarecimento: A Licitante solicitou os esclarecimentos abaixo relacionados, os quais foram devidamente elucidados pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Transcrevo abaixo os esclarecimentos aos questionamentos apresentados:

1. Existe ou existiu contrato anterior com esse mesmo objeto?

***Para informação relacionada a outras contratações desta FAPEMIG, segue link público para dirimir todas as dúvidas. ([https://www.fapemig.br/media/CONTRATO\\_DE\\_SERVI%C3%87O\\_N\\_2.240-2017\\_-\\_LANLINK\\_SERVI%C3%87OS\\_DE\\_INFORM%C3%81TICA\\_S.A..pdf](https://www.fapemig.br/media/CONTRATO_DE_SERVI%C3%87O_N_2.240-2017_-_LANLINK_SERVI%C3%87OS_DE_INFORM%C3%81TICA_S.A..pdf)) Entendemos que dados de contratações anteriores não impactam no certame em pauta, uma vez que embora objeto possa ser semelhante, regras de negócio e cláusulas contratuais são distintas.***

2. Se a resposta anterior for sim, qual a empresa?

*Para informação relacionada a outras contratações desta FAPEMIG, segue link público para dirimir todas as dúvidas. ([https://www.fapemig.br/media/CONTRATO DE SERVI%C3%87O N 2.240-2017 - LANLINK SERVI%C3%87OS DE INFORM%C3%81TICA S.A..pdf](https://www.fapemig.br/media/CONTRATO_DE_SERVI%C3%87O_N_2.240-2017_-_LANLINK_SERVI%C3%87OS_DE_INFORM%C3%81TICA_S.A..pdf)) Entendemos que dados de contratações anteriores não impactam no certame em pauta, uma vez que embora objeto possa ser semelhante, regras de negócio e cláusulas contratuais são distintas.*

3. Poderiam nos informar quando o contrato foi firmado?

*Para informação relacionada a outras contratações desta FAPEMIG, segue link público para dirimir todas as dúvidas. ([https://www.fapemig.br/media/CONTRATO DE SERVI%C3%87O N 2.240-2017 - LANLINK SERVI%C3%87OS DE INFORM%C3%81TICA S.A..pdf](https://www.fapemig.br/media/CONTRATO_DE_SERVI%C3%87O_N_2.240-2017_-_LANLINK_SERVI%C3%87OS_DE_INFORM%C3%81TICA_S.A..pdf)) Entendemos que dados de contratações anteriores não impactam no certame em pauta, uma vez que embora objeto possa ser semelhante, regras de negócio e cláusulas contratuais são distintas.*

4. No contrato anterior, quantos técnicos atendem e realizam esse serviço com eficiência?

*Para informação relacionada a outras contratações desta FAPEMIG, segue link público para dirimir todas as dúvidas. ([https://www.fapemig.br/media/CONTRATO DE SERVI%C3%87O N 2.240-2017 - LANLINK SERVI%C3%87OS DE INFORM%C3%81TICA S.A..pdf](https://www.fapemig.br/media/CONTRATO_DE_SERVI%C3%87O_N_2.240-2017_-_LANLINK_SERVI%C3%87OS_DE_INFORM%C3%81TICA_S.A..pdf)) Entendemos que dados de contratações anteriores não impactam no certame em pauta, uma vez que embora objeto possa ser semelhante, regras de negócio e cláusulas contratuais são distintas.*

*Neste edital de Pregão 09-2022, as informações quanto a equipe técnica mínima para atendimento do objeto encontra-se no item 1.20 Perfis Profissionais e seus subitens.*

5. Poderiam citar a frequência de chamados dessa empresa para a manutenção preventiva e corretiva, respectivamente e seus quantitativos?

***Para informação relacionada a outras contratações desta FAPEMIG, segue link público para dirimir todas as dúvidas.***

***([https://www.fapemig.br/media/CONTRATO\\_DE\\_SERVI%C3%87O\\_N\\_2.240-2017\\_-\\_LANLINK\\_SERVI%C3%87OS\\_DE\\_INFORM%C3%81TICA\\_S.A..pdf](https://www.fapemig.br/media/CONTRATO_DE_SERVI%C3%87O_N_2.240-2017_-_LANLINK_SERVI%C3%87OS_DE_INFORM%C3%81TICA_S.A..pdf)) Entendemos que dados de contratações anteriores não impactam no certame em pauta, uma vez que embora objeto possa ser semelhante, regras de negócio e cláusulas contratuais são distintas.***

***Neste edital de Pregão 09-2022, as informações a serem consideradas quanto perspectiva de cenário para proposta encontram-se no ANEXO VII – ESTIMATIVA DE VOLUME.***

6. Qual o percentual de chamados são atendidos de forma remota?

***Considerando cenário projetado no Termo de Referência no ANEXO VII – ESTIMATIVA DE VOLUME, para exemplificar, considerando um recorte do mês de Dezembro de 2021, foram registrados 100 chamados no N1, destes, 57 foram resolvidos no N2 (Presencial), 18 foram resolvidos em N3 (Presencial) e o restante foi solucionado no primeiro nível (Remoto).***

7. Quantos chamados precisaram ser atendidos de forma presencial?

***Considerando cenário projetado no Termo de Referência no ANEXO VII – ESTIMATIVA DE VOLUME, para exemplificar, considerando um recorte do mês de Dezembro de 2021, foram registrados 100 chamados no N1, destes, 57 foram resolvidos no N2 (Presencial), 18 foram resolvidos em N3 (Presencial) e o restante foi solucionado no primeiro nível (Remoto).***

8. Poderiam listar os endereços nos quais serão executados os serviços?

**As informações relacionadas ao local de prestação de serviço estão no item 9.2 do Edital de Pregão 09/2022.**

**“Os serviços serão prestados para todo o ambiente tecnológico da FAPEMIG, localizado no seguinte endereço: Avenida José Cândido da Silveira, nº 1500, Bairro Horto Florestal, Belo Horizonte/MG, CEP: 31035-536.”**

9. Qual o horário possível para realização do serviço de forma presencial?

**As informações relacionadas ao horário de prestação de serviço estão no item 9.2.7 do Edital de Pregão 09/2022.**

**“Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela 12:**

<b>Serviço</b>	<b>Horário</b>
Atendimento Remoto (Service Desk)	7h às 19h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	8h às 18h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade rotineira	8h às 18h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Tratamento de incidentes	24 (vinte e quatro) horas, todos os dias, inclusive sábados, domingos e feriados

**Tabela 12 – Dias e Horários de prestação de serviços**

.”

10. Qual o SLA para atendimentos de chamados presenciais?

**Considerando cenário projetado no Termo de Referência no ANEXO VII – ESTIMATIVA DE VOLUME, cada chamado que possa ser escalados para o segundo nível e requerer uma intervenção presencial, possui uma tratativa personalizada, para informações relacionadas a prestação de serviço de forma satisfatória atendendo ao Edital 09/2022, favor atentar-se principalmente para o ANEXO III CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK) e para o ANEXO IV NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NMSE).**

11. O mesmo profissional pode atender mais de uma função designada no edital?

***Conforme registrado no item 1.20.6 e subitem 1.20.6.1 do Termo de Referência - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO OBJETO, deve ser observado que para comprovação da qualificação dos profissionais responsáveis pela execução dos serviços, não será permitida a apresentação de mais de 01 (uma) certificação para o mesmo profissional, exceto para MD-100 - Windows 10 e MD-101 - Managing Modern Desktops.***

***Assim, tirando a exceção supracitada, as certificações e quantitativos de especialistas que irão compor a equipe deve seguir o explicitado na Tabela 6 - Quantidade de Especialistas***

***Logo, exceto a exceção supracitada, um mesmo profissional não poderá desempenhar mais de uma função na execução do objeto.***

Estamos à disposição.

Adriana Alves de Souza

Pregoeira