

São Caetano do Sul, 08 de abril de 2024.

Aos
Licitantes

Ref. Pregão Presencial: 33/2023
Processo de Compras: 1226/2023

Assunto: Questionamentos ao Edital de Pregão Presencial 33/2023, Processo de Compras 1226/2023 da Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

Texto referente as questões são de responsabilidade do ente questionador.

Pergunta 01

É possível informar se haverá necessidade de instalação de equipamentos no Campus Itapetininga e/ou no Campus São Paulo?

Resposta:

Não haverá, conforme descrito no Objeto do Anexo I Termo de Referência, os equipamentos devem suprir a demanda em unidades distintas situadas no município de São Caetano do Sul".

Pergunta 02

Caso a CONTRATADA opte por manter equipamento de backup disponível em endereço da CONTRATANTE, visando otimizar o tempo de reestabelecimento do serviço, a CONTRATANTE possui local para acondicionamento deste equipamento, e pessoa responsável pela sua guarda?

Resposta:

Sim, possui.

Pergunta 03

Tendo a CONTRATADA disponibilizado equipamento backup na dependência da CONTRATANTE, a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE poderá realizar a ativação deste backup como contingência, reestabelecendo o serviço para o usuário final, abrindo na sequência um chamado para acionamento da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, o entendimento está correto.

Pergunta 04

Sendo a CONTRATADA uma fornecedora consolidada e reconhecida no mercado de outsourcing e serviços de TI, e tendo a mesma uma Central de Serviços própria e já estruturada, utilizando as melhores práticas ITIL e demais frameworks de TI pertinentes, compatíveis com os requisitos solicitados neste edital, entendemos que a CONTRATADA poderá utilizar esta sua estrutura padronizada e compartilhada com todos os clientes corporativos e órgãos públicos, sem a necessidade de customizações específicas ou aprovações prévias pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Conforme descrito no Anexo I Termo de Referência, item Estrutura de Atendimento da Central de Serviços, a Contratada poderá utilizar estrutura e software próprio ou de terceiros para registro e controle dos incidentes, desde que previamente submetido à avaliação e aprovação da USCS. Em qualquer dos casos, todo o conteúdo de registros de chamados técnicos, scripts de atendimento e base de conhecimentos gerados durante a vigência do contrato serão de propriedade da USCS.

Pergunta 05

No TR, temos os seguintes trechos: "Os serviços executados neste Grupo 2 – Central de Serviços têm como objetivo o controle de todos os incidentes solicitados pela USCS para solucionar determinados problemas." e "Ser o ponto único de contato entre a TI e as áreas para os equipamentos ofertados nesta Licitação, onde os usuários poderão registrar seus incidentes para estes equipamentos;". Entendemos, portanto, que a Central de Serviços da CONTRATADA terá atuação exclusiva aos equipamentos relacionados e fornecidos neste edital, sendo que para outras demandas identificadas via 1o. Nível, 2o. Nível ou 3o. Nível, o chamado será finalizado com a respectiva informação, e o usuário final será orientado a buscar os demais meios de comunicação com o TI USCS. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Pergunta 06

No TR, temos os seguintes trechos: "Os serviços executados neste Grupo 2 – Central de Serviços têm como objetivo o controle de todos os incidentes solicitados pela USCS para solucionar determinados problemas." e "Ser o ponto único de contato entre a TI e as áreas para os equipamentos ofertados nesta Licitação, onde os usuários poderão registrar seus incidentes para estes equipamentos;". Entendemos, portanto, que para outras demandas identificadas via 1o. Nível, 2o. Nível ou 3o. Nível, sem relação com os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, o chamado será finalizado com a respectiva informação, podendo o TI USCS acompanhar com o seu usuário e senha em nível gerencial, todos os chamados abertos e finalizados na ferramenta de chamados fornecida pela CONTRATADA, não sendo necessário notificações específicas, redirecionamento de chamados ou envio de e-mails, para atendimentos fora do escopo de atuação da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Pergunta 07

No TR, temos os seguintes trechos: "Os serviços executados neste Grupo 2 – Central de Serviços têm como objetivo o controle de todos os incidentes solicitados pela USCS para solucionar determinados problemas." e "Ser o ponto único de contato entre a TI e as áreas para os equipamentos ofertados nesta Licitação, onde os usuários poderão registrar seus incidentes para estes equipamentos;". Entendemos, portanto, que para os demais serviços relacionados ao TI USCS, não relacionados aos equipamentos e serviços requeridos neste edital, o usuário final deverá buscar os demais meios de comunicação com o TI USCS, não demandando a Central de Serviços da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Respostas as questões técnicas são de responsabilidade da área requisitante.



Silvia Gasparoto
Pregoeira