

COMUNICAÇÃO EXTERNA

REMETENTE:	NÚMERO:	DATA:
SECRETARIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS – PR/SLC	181/2024	6/11/2024
DESTINATÁRIO:		
LICITANTES DO EDITAL Nº 90052/2024		
E-MAIL:	TELEFONE:	
licitacao@codevasf.gov.br	(61) 2028-4619	
ASSUNTO:		
ESCLARECIMENTOS – EDITAL Nº 90052/2024		

DESCRIÇÃO:

COM REFERÊNCIA AO **EDITAL Nº 90052/2024 – PREGÃO ELETRÔNICA CODEVASF**: Contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação (TI) para operação e administração de uma Central de Serviços (Service Desk), cobrindo atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis, tanto na sede em Brasília quanto nas 16 Superintendências Regionais e no PISF, **APÓS CONSULTA A ÁREA TÉCNICA**, INFORMAMOS:

1. No subitem 19.1 do item 19 – **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** –, o edital afirma: *“Realizar os serviços conforme estipulado neste Termo de Referência e em sua proposta, alocando os funcionários necessários para o cumprimento adequado das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, observando a qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.”* Diante dessa descrição, entendemos que a responsabilidade pela implementação e manutenção do sistema de telefonia, incluindo a URA (Unidade de Resposta Audível), cabe à licitante contratada. Poderia confirmar se o nosso entendimento está correto?

R: Sim, está correto o entendimento.

1. No subitem 19.24 do item 19 – **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** –, o edital afirma: *“O atendimento e o gerenciamento dos serviços continuados demandados se darão com o suporte da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, salvo se esta definir o contrário, seguindo as regras de utilização que visam garantir um atendimento de excelência aos usuários de TI, estabelecidas pela CONTRATANTE.”* Entendemos que a contratada poderá utilizar a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente da CODEVASF, não necessitando fazer aquisição e implantação de uma nova ferramenta de ITSM. Poderia confirmar se o nosso entendimento está correto?

R: Sim, está correto o entendimento.

1. No subitem 19.4. do item 19 – **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** –, o edital afirma: *“Compromete-se a estar ciente e a cumprir os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) disponíveis no Catálogo de Serviços de TI e a ajustar-se às alterações, caso ocorram, no prazo previamente acordado entre as partes a partir da notificação da contratante.”* Entendemos que as licitantes devem incluir em suas propostas os

custos relacionados ao sobreaviso e a horas extras, considerando a necessidade de sustentação da infraestrutura e a pronta resposta da equipe técnica especializada, para o tratamento de falhas críticas que possam ocorrer no ambiente de TI fora do horário comercial, visando garantir a continuidade dos serviços e o cumprimento dos prazos contratuais (ANS). Nosso entendimento está correto?

R: Sim, está correto o entendimento.

ASSINADO ELETRONICAMENTE

RENATO JOSÉ DA SILVA ISACKSSON
CHEFE DA SECRETARIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS – PR/SLC