



Licitação TRE <pregoeirotrems@gmail.com>

Pedido de esclarecimentos PE 20/2023

4 mensagens

Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br>
Para: pregoirotrems@gmail.com

31 de agosto de 2023 às 12:44

Boa tarde.

Segue pedido de esclarecimentos sobre o PE 20/2023

- 1 - Nos valores das diárias, devemos cadastrar no sistema o valor estimado de R\$ 248,00 ou devemos cadastrar o das diárias com a inclusão dos tributos?
- 2 - Haverá disputa nos valores das diárias? Ou o valor será fixo e imutável?
- 3 - O supervisor poderá ser o preposto?
- 4 - Todos os analistas de Nivel 1 e Nivel 2 deverão possuir 1.6.1. Carta de participação ou certificado de conclusão da capacitação técnica em ITIL®4 foundation..
1.6.2. Certificado de capacitação técnica na ferramenta de ITSM GLPI - Fundamentos de Central de Serviços com GLPI?
- 5 - Existe um histórico de quantas manutenções evolutivas e proativas tiveram no último ano? Se sim, poderiam nos informar?

Atenciosamente

Alexia Silva

Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br

Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol

São José - SC - CEP 88102-030

Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157

ilhaService
tecnologia

Cuidando da sua TI para
você cuidar do seu negócio

@ilhaservicetecnologia
ilhaservice.com.br

Processos de Gestão de Serviços de TI
certificados pela norma ISO 20000

- ▶ Central de Serviços
- ▶ Infraestrutura
- ▶ Desenvolvimento
- ▶ Segurança
- ▶ Projetos de TI
- ▶ Datacenter
- ▶ Servidores
- ▶ Storages
- ▶ Conectividade

ITIL | Dell Technologies GOLD PARTNER | Microsoft | Bitdefender

Licitação TRE <pregoeirotrems@gmail.com>
Para: thalles.torchi@tre-ms.jus.br, marcelo.novaes@tre-ms.jus.br

31 de agosto de 2023 às 12:53

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Thalles de Souza Torchi <thalles.torchi@tre-ms.jus.br>

31 de agosto de 2023 às 17:39

Para: Licitação TRE <pregoeirotrems@gmail.com>, Marcelo Silva de Novaes <marcelo.novaes@tre-ms.jus.br>

As perguntas **1 e 2** serão respondidas pela equipe da licitação.

Segue abaixo as respostas das demais questões:

3 - O supervisor poderá ser o preposto?

A resposta ao questionamento está no item 4.7.1 do Termo de Referência:

4.7. Do preposto:

4.7.1. A CONTRATADA deverá indicar um preposto para representá-la junto ao TRE-MS. Este preposto será responsável por representar a empresa na negociação e celebração do contrato, executar as obrigações previstas no contrato, representar a empresa em juízo se necessário, assinar documentos em nome da empresa, tomar decisões sobre o contrato dentro dos limites de sua competência, resolver problemas relacionados à execução do contrato, prestar contas ao CONTRATANTE sobre a execução do contrato e outras funções cabíveis ao cargo, tais como ter conhecimento do negócio do serviço prestado e conhecer as condições do contrato vigente. **O preposto não pode acumular o cargo de supervisor de equipe (item 4.6.2.1.4.)**

4 - Todos os analistas de Nível 1 e Nível 2 deverão possuir 1.6.1. Carta de participação ou certificado de conclusão da capacitação técnica em ITIL® 4 foundation..

1.6.2. Certificado de capacitação técnica na ferramenta de ITSM GLPI - Fundamentos de Central de Serviços com GLPI?

Sim, estas são capacitações mínimas exigidas. São cobradas aqui apenas a certificado de participação dos cursos.

1.6. Além da exigência de certificação técnica de acordo com as exigidas nas tarefas terceirizáveis os analistas de suporte nível 1 e nível 2 deverão possuir as seguintes capacitações a fim de garantir a qualidade mínima em atendimento a chamados técnicos de TIC:

1.6.1. Carta de participação ou certificado de conclusão da capacitação técnica em ITIL®4 foundation..

1.6.2. Certificado de capacitação técnica na ferramenta de ITSM GLPI - Fundamentos de Central de Serviços com GLPI.

1.6.3. Capacitação em escrita e redação para help desk e/ou service desk.

5 - Existe um histórico de quantas manutenções evolutivas e proativas tiveram no último ano? Se sim, poderiam nos informar?

No contrato atual, assim como no futuro, não há previsão para manutenções evolutivas. As manutenções proativas, embora sejam esporádicas e, portanto, difíceis de mensurar, geralmente são de baixa complexidade, conforme descrito no item 1.14 do Termo de Referência:

1.14. Os colaboradores não executam manutenções complexas de componentes de equipamentos apenas realizam manutenções básicas (troca de componentes em estoque, testes simples de desempenho e funcionalidade de ativos de TI, etc). Os colaboradores também acionam a garantia de ativos e monitoram a execução.

Ficamos à disposição.

Thalles de Souza Torchi

Seção de Gestão de Serviços de TI (SGS)

STI | CITIS | TRE-MS



(67) 2107-71118



thalles.torchi@tre-ms.jus.br



Rua Des. Leão Neto do Carmo nº 23

De: Licitação TRE <pregoeirotrems@gmail.com>**Enviado:** quinta-feira, 31 de agosto de 2023 12:53**Para:** Thalles de Souza Torchi; Marcelo Silva de Novaes**Assunto:** Fwd: Pedido de esclarecimentos PE 20/2023

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Licitação TRE <pregoeirotrems@gmail.com>

4 de setembro de 2023 às 15:52

Para: Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br>

1 - Nos valores das diárias, devemos cadastrar no sistema o valor estimado de R\$ 248,00 ou devemos cadastrar o das diárias com a inclusão dos tributos?

Resposta: Com os valores dos tributos

2 - Haverá disputa nos valores das diárias? Ou o valor será fixo e imutável?

Resposta: Sim, haverá disputa, porém, não poderá chegar a um valor inferior a R\$ 248,00.

Att

Erika Murackami
Pregoeira

[Texto das mensagens anteriores oculto]