

## **Respostas à questionamentos**

QUESTIONAMENTO 01: Continuamos insistindo que a contratação de Service Desk no modelo de UST possui similaridade com a antiga forma de contratação na forma de HH, modelo que não valoriza uma melhora dos serviços prestados. Apesar do TCU ter admitido e até mesmo sugerido esse tipo de contratação, ela não se adapta de forma concreta ao tipo de serviço a ser contratado. Desta forma, sugerimos que a contratação seja feita apenas no modelo de serviços, com preço mensal e ajustes em função do não cumprimento dos níveis de serviços contratados;

**RESPOSTA: Informamos que o modelo de UST descrito na Seção B6 descreve que a métrica adotada é calculada considerando o esforço, a complexidade e a disponibilidade do serviço, sendo um modelo distinto da contratação HH. Além disso, cabe ressaltar que se trata de uma Ata de Registro de Preços com adesão de diversos órgãos e entidades, o que dificulta o modelo tradicional de pagamento mensal.**

QUESTIONAMENTO 02: Apesar do objeto fazer referência a serviços de 1º e 2º nível, no catálogo de serviços existem atividades inerentes a 3º nível, como atuação em procedimentos com banco de dados. Desta forma, o TR mistura serviços que o Governo do Estado da Bahia entende distintos, portanto deveriam ser licitados separadamente;

**RESPOSTA: Os serviços de 3º nível descritos no catálogo de serviços serão registrados sempre pelo 1º nível, sendo escalonados para os demais níveis.**

QUESTIONAMENTO 03: O TR determina que a CONTRATADA deverá estabelecer comunicação com os órgãos CONTRATANTES. Se isso for estabelecido para cada um dos órgãos listados no lote haverá a necessidade de contratação de diversos links para o vencedor do lote 1. Será possível realizar essas comunicações sempre através da PRODEB ?

**RESPOSTA: Conforme descrito no Termo de Referência no item 5.2.11 letra “b” “A CONTRATADA poderá realizar a contratação de circuito de comunicação com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – PRODEB, sendo necessária a verificação da disponibilidade desse serviço para oferta por parte da PRODEB. A referida contratação não desobriga a CONTRATANTE a assegurar o cumprimento dos indicadores de disponibilidade.”**

QUESTIONAMENTO 04: Na página 10 está descrito que nos 120 primeiros dias a CONTRATADA receberá apenas 70% do valor mensal, bem como não haverá multa. Essa determinação não faz sentido, pois esse período é utilizado para implementação dos processos.

**RESPOSTA: Conforme previsto na seção B6, será pago um valor correspondente ao período de implantação dos processos. Considerando que durante esse período o atendimento prestado**

QUESTIONAMENTO 05: O TR determina que a ferramenta de Service Desk será mantida pela empresa CONTRATADA. Sabendo que são 3 lotes, a responsabilidade seria da vencedora de qual lote ?

**RESPOSTA: O item 5.2.11 letra “d” informa que “Será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer e manter os softwares de sistema operacional e ferramentas de escritórios utilizados nos equipamentos da equipe técnica, bem como a solução de acesso remoto necessários para a execução dos serviços prestados.” Ainda, o item 5.2.14 informa que “A CONTRATANTE realizará a contratação da solução informatizada junto a PRODEB que ofertará a solução CA Service Management Service Desk Manager Package (SDM) 14.0 ou posterior”.**