

**PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 1708-20****SERVICE DESK****ADITAMENTO 5**

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1708-20, a ITAIPU responde as perguntas realizadas por interessadas nesta licitação:

**PERGUNTA 1.**

Existe um Contrato ativo da mesma natureza? Se sim, com qual fornecedor? Por qual valor? Qual a vigência dele? Qual o quantitativo de técnicos atualmente?

**RESPOSTA**

Favor reportar-se às respostas das perguntas 1 a 5 do Aditamento 1, publicado em 06/01/2021.

**PERGUNTA 2.**

Para os serviços de N2 que serão realizados em diversas localidades. A contratante irá custear o deslocamento entre as unidades?

**RESPOSTA**

Entendimento parcialmente correto. Os custos com deslocamento para os serviços realizados pelo Atendimento de Suporte Local (N2) nas dependências da ITAIPU em Foz do Iguaçu (Centro Executivo) e Usina Hidrelétrica de Itaipu (UHI) devem estar incluídos na planilha auxiliar para formação dos preços. Para os deslocamentos entre os demais escritórios da ITAIPU, a CONTRATADA deverá incluir estes custos para compor a formação do valor unitário das horas estimadas para atender os serviços nestes escritórios, conforme Item 4 e 5 da Planilha de Preços - Anexo III.

**PERGUNTA 3.**

(i) Os técnicos de N2 ficarão alocados na sede da contratante? (ii) E quando necessário atendimento entre as unidades o mesmo irá deslocar-se, está correto o entendimento?

**RESPOSTA**

(i) Entendimento correto. Os técnicos de suporte local ficarão alocados nas dependências da ITAIPU na UHI.

(ii) Entendimento correto. Conforme estabelecido no item 7.1 das Especificações Técnicas.

**PERGUNTA 4.**

Para esta contratação está previsto o período de adaptação sem glosas?

**RESPOSTA**

Sim. Favor reportar-se ao item II deste Aditamento.

**PERGUNTA 5.**

O Preposto poderá acumular função de técnico ou supervisor técnico?

**RESPOSTA**

Não. A função de Preposto do Contrato não é compatível com as funções de técnico ou supervisor técnico, o que sugere implicações legais sob o aspecto trabalhista, estando vedada a prática, nos termos da CLÁUSULA 6ª, V, da minuta de contrato, que prevê que o preposto é

o representante da contratada formalmente indicado para responder pela prestação dos serviços até o total cumprimento das obrigações assumidas no âmbito do contrato, com poderes para receber as instruções dadas ou formalizadas por escrito pela ITAIPU. Caberá à contratada alocar a sua força de trabalho de modo a respeitar os termos pactuados, bem como as normas trabalhistas aplicáveis, não sendo permitido, por exemplo, o desvio de função.

#### PERGUNTA 6.

Conforme Item 11.2 QUANTIDADE ESTIMADA E FLUXO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO, a quantidade estimada é de 3.700 acionamentos mês, sendo 2.400 acionamentos por meio de ligações e 1.300 por correio, onde 60% são solucionadas pelo Suporte Remoto.

Questionamento: Qual a distribuição dessas solicitações por faixa de horário ( ex: Entre 08h00 e 09h00 Total de 500 Solicitações sendo 350 Ligações e 150 via Correio)

MESES	Faixa Horária	Dia 01/03 Quantidade Ligações	Dia 01/03 Quantidade Correio	Dia 02/03 Quantidade Ligações	Dia 02/03 Quantidade Correio
março-19	07h00 as 08h00 08h00 as 09h00 09h00 as 10h00 etc....				

#### RESPOSTA

Devido a restrições técnicas das ferramentas de extração das ligações e quantidade de correios em 2019, foram extraídos dados do mês de novembro de 2020 (11/2020), este por representar melhor o cenário de atendimento de ITAIPU.

Abaixo tabela com a quantidade de correios recebidos na conta da central de atendimento e quantidade de ligações no mês de novembro de 2020 por faixa horária:

Canal de Atendimento	E-mail	Telefone
Faixa Horária	Quant. Correios	Quant. Ligações
07:00 as 8:00	50	274
08:00 as 9:00	51	320
09:00 as 10:00	29	280
10:00 as 11:00	46	237
11:00 as 12:00	61	119
12:00 as 13:00	83	30
13:00 as 14:00	44	142
14:00 as 15:00	48	220
15:00 as 16:00	76	200
16:00 as 17:00	83	135
17:00 as 18:00	98	32
18:00 as 19:00	62	21
<b>Total Geral</b>	<b>731</b>	<b>2010</b>

#### PERGUNTA 7.

No que tange a Tabela 14 - Fluxo de atendimento, questiona-se: Qual a distribuição por localidade dos atendimentos locais?

Ex:

	Localidade	Quantidade de Atendimentos			
		março-19	abril-19	maio-19	etc...
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL	Usina Hidrelétrica de ITAIPU				
	Edifício da Produção				
	Ecomuseu de ITAIPU				
	Refúgio Biológico Bela Vista				
	Centro Executivo				
	Escritório de Cascavel				
	Escritório de Guaíra				
	Escritório de Santa Helena				
	Escritório de São Paulo				

## RESPOSTA

Seguem abaixo os dados coletados a respeito dos atendimentos locais no período de março a abril de 2019, distribuídos por localidade:

Localidades	mar/19	abr/19	mai/19
Usina Hidrelétrica de ITAIPU	556	577	605
Edifício da Produção	234	242	183
Ecomuseu de ITAIPU	1	5	13
Refúgio Biológico Bela Vista	17	15	23
Centro Executivo	93	107	93
Escritório de Cascavel*	0	0	0
Escritório de Guaíra*	0	0	0
Escritório de Santa Helena*	0	0	0
Escritório de São Paulo*	0	0	0

\*Obs.: Não houve atendimento presencial nestes escritórios no período levantado.

## PERGUNTA 8.

Acerca do item 3.3 – Supervisão da Central de Serviços, questiona-se: O supervisor irá utilizar 01 Posição de Atendimento disponibilizada para a célula de Suporte Remoto ou a Itaipu irá disponibilizar 01 posição específica para esta atividade?

## RESPOSTA

A ITAIPU irá disponibilizar a posição de atendimento para o supervisor desempenhar suas atividades, caso a CONTRATADA opte por manter essa atividade nas dependências da ITAIPU.

## PERGUNTA 9.

Sobre o Item 7.1 – Transporte, questiona-se:

a) entendemos que deverão ser utilizados no mínimo 02 veículos para transporte da equipe, sendo 01 para transporte garantindo a presença dos empregados e outro para atendimento. Está correto nosso entendimento?

b) Entendemos que poderão ser utilizados veículos particulares da própria equipe para deslocamento, tanto para presença quanto para realização dos atendimentos. Está correto nosso entendimento? Se a resposta for positiva, os profissionais poderão utilizar o estacionamento da Itaipu?

## RESPOSTA

a) Entendimento incorreto. Não há exigência quanto ao mínimo de veículos para transporte, bem como quanto à sua utilização, cabendo à CONTRATADA a organização e dimensionamento de sua frota de maneira que atenda as metas de serviços e cumpra os requisitos do item 7.1 das Especificações Técnicas. Favor reportar-se à resposta da pergunta 2 do Aditamento 3, publicado em 14/01/21.

b) Entendimento incorreto. Os veículos utilizados para deslocamento da equipe e para os atendimentos deverão ser de posse ou locados pela CONTRATADA, conforme letra "c" do item 7.1 das Especificações Técnicas.

**PERGUNTA 10.**

Quanto ao item de alimentação, favor esclarecer se Itaipu possui refeitório que forneça as refeições para a equipe? Se sim, estas refeições são pagas? Qual valor?

**RESPOSTA**

A ITAIPU não fornece as refeições para a equipe, porém há refeitório dentro da UHI, no qual os terceiros poderão realizar suas refeições. Atualmente há dois restaurantes dentro da UHI nos quais os empregados poderão também realizar suas refeições.

**PERGUNTA 11.**

Sobre o faturamento, questiona-se: (i) O faturamento mensal será baseado no volume de chamados/mês ou na quantidade de profissionais por tipo de serviço? (ii) Caso o faturamento mensal seja baseado no volume de chamados, podemos utilizar a quantidade estimada de 3.700 como *Base Line*? (iii) Qual será a base de "gatilho" para adição de novas PA's?

**RESPOSTA**

(i) Entendimento incorreto. O faturamento será um valor fixo mensal condicionado ao das metas estabelecidas na Especificação Técnica - Anexo I deste CBC. Favor reportar-se à resposta da pergunta 20 do Aditamento 3, publicado em 14/01/21.

(ii) O faturamento mensal será um valor fixo, sendo que o valor estimado de 3.700 chamados foi informado apenas como referência para que a CONTRATADA possa dimensionar sua equipe, de modo a atender as metas de serviços estipuladas no item 12 das especificações técnicas - Anexo I do CBC.

(iii) O objeto do Contrato não é a contratação de postos de trabalho, e sim, a prestação de serviços de *Service Desk*, sendo que a adição ou diminuição do número de funcionários é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, conforme a necessidade, para que as metas de serviços sejam atendidas em sua plenitude.

**PERGUNTA 12.**

Qual o prazo para adequação da equipe, treinamentos e demais itens necessários para apuração das metas?

**RESPOSTA**

Pergunta não compreendida, resposta prejudicada. Não obstante, caso a consulente esteja se referindo ao período de transição de equipes, gentileza atentar-se aos itens 7.4 e 8 das Especificações Técnicas.

II) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1708-20, a ITAIPU:

A) inclui a letra "c" do item 7.4 das Especificações Técnicas - Anexo I do CBC, conforme abaixo:

(...)

c) Durante o período de transição não haverá aplicação de desconto por descumprimento das metas de serviços.

(...)

B) disponibiliza em anexo, a este Aditamento, uma nova versão do Anexo I - Especificações Técnicas, com ajustes efetuados na cor verde.

III) Permanecem inalteradas as demais condições contidas no Caderno de Bases do Pregão Eletrônico Nacional NF 1708-20.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico	Data de emissão: 21 de janeiro de 2021
---	--