



SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações
Comissão Permanente de Licitação - COPELI

ERRATA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

Em relação ao **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016**, que tem por objeto a prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, ficam retificadas as redações relativas aos seguintes trechos do edital:

Na Tabela 1 do Anexo 2, ficam excluídos os trechos: "Suporte Presencial" quanto ao ITEM 03 e "Suporte Remoto" quanto ao ITEM 04:

Item	Qtd. de Profissionais	Qtd. de Postos	Categoria	Jornada de Trabalho Semanal	Remuneração proposta (¹)
01	03	03	Gestor de Service Desk	40 horas, com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.	R\$ 5.358,00
02	13	13	Supervisor de Atendimento	40 horas, com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.	R\$ 3.914,67
03	42	42	Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial)	40 horas, com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.	R\$ 2.389,48
04	35	35	Técnico de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto)	30 horas	R\$ 1.743,70
Total	93	93	-	-	-



SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações
Comissão Permanente de Licitação - COPELI

No tópico 2 do Anexo 2, ficam excluídos os trechos: "Suporte Presencial" quanto ao item 2.3 e "Suporte Remoto" quanto ao item 2.4:

2. DESCRIÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES E PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

[...]

2.3. Técnico de atendimento nível 2 (~~Suporte Presencial~~):

2.3.1. Responsabilidade pelo cumprimento das seguintes etapas:

- a) verificar as ocorrências abertas (ainda não atendidas);
- b) orientar o cliente quanto à solução do problema e/ou tomar as providências necessárias;
- c) identificar a causa do problema;
- d) visitar o local indicado na ocorrência, para atendimento pessoal; e
- e) encerrar a ocorrência, relatando as ações tomadas e informando as condições de aceite do cliente.

[...]

2.4. Técnico de atendimento nível 1 (~~Suporte Remoto~~):

2.4.1. Responsabilidade pelo cumprimento das seguintes etapas:

- a) atendimento de ligação telefônica;
- b) orientação para tentativa de solução;
- c) abertura de ocorrência do problema manifestado pelo usuário; e
- d) encaminhamento do problema à área competente, com registro das orientações.

Na tabela contida no Anexo 3, ficam excluídos os trechos: "Suporte Presencial" quanto ao ITEM 03 e "Suporte Remoto" quanto ao ITEM 04:

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA				
ITEM	CATEGORIAS	QTDE	Custo Unitário (R\$)	Custo Mensal (R\$)
1	Gestor de <i>Service Desk</i>	03	14.466,60	43.399,80
2	Supervisor de Atendimento	13	10.569,61	137.404,93
3	Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial)	42	6.451,60	270.967,20
4	Técnico de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto)	35	4.707,99	164.779,65
TOTAL MENSAL		R\$ 616.551,58		
TOTAL ANUAL (12 meses)		R\$ 7.398.618,96		



SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações
Comissão Permanente de Licitação - COPELI

Na tabela contida no Anexo 4, ficam excluídos os trechos: "Suporte Presencial" quanto ao ITEM 03 e "Suporte Remoto" quanto ao ITEM 04:

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA				
ITEM	CATEGORIAS	QTDE	Custo Unitário (R\$)	Custo Mensal (R\$)
1	Gestor de Service Desk	03	13.400,09	40.200,27
2	Supervisor de Atendimento		9.790,39	127.275,07
3	Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial)	42	6.051,93	254.181,06
4	Técnico de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto)	35	4.707,99	164.779,65
TOTAL MENSAL		R\$ 586.436,05		
TOTAL ANUAL (12 meses)		R\$ 7.037.232,60		

Por fim, com fundamento no art. 21, §4º, da Lei nº 8.666/1993 e, com base na manifestação do órgão técnico (PRODASEN), cumpre ressaltar que as alterações realizadas não afetam, de forma substancial, a formulação das propostas, porquanto não há afetação na composição econômico e financeira das cotações, já que resta mantido o quantitativo fixo de postos de trabalho por categoria.

Acrescenta o PRODASEN que “os 93 postos de trabalho serão distribuídos pelos Gestores de Service Desk para atender as diversas atividades descritas no parágrafo sexto do contrato visando o atendimento aos níveis de serviços”.

As demais condições e especificações permanecem inalteradas.

Senado Federal, 13 de abril de 2016.

WESLEY GONÇALVES DE BRITO
Pregoeiro