



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 1ª Região

CIRCULAR/NULIT N. 27

Brasília, 16 de junho de 2017.

REFERÊNCIA: PREGÃO ELETRÔNICO N. 24/2017 - PROCESSO: 0021089-48.2015

Senhores Licitantes,

Em atenção às solicitações de esclarecimentos apresentadas, à Pregoeira, com base nas informações prestadas pelo Setor Requisitante, esclarece:

Pergunta 1:

Em qual local serão realizados os atendimentos de primeiro nível das seções judiciárias do Piauí e Tocantins? Para esses atendimentos devemos considerar a média de chamados mensais de cada estado?

Resposta:

A prestação de serviços para as seções judiciárias do Piauí e Tocantins será realizado no mesmo local de prestação de serviços da CSTI-N1.

Em relação à estimativa de solicitação de serviços das seções judiciárias do Piauí e Tocantins deve ser observado o disposto nos subitens 10.1.7 e 10.1.8 do anexo I do Edital.

Pergunta 2:

Para dimensionamento de mão de obra devemos considerar a média de chamados atendidos. Qual a quantidade média de chamados dia é realizado por cada profissional do N1 e N2?

Resposta:

Não mensuramos a média de chamados por profissional, contudo para o dimensionamento e a precificação deve ser observado o disposto no item 10 do Anexo I do Edital.

Pergunta 3:

A base de atendimento será em que endereço? Será uma única CENTRAL?

Resposta:

Para os locais de atendimento deve-se observar o disposto no item 9 do Anexo I do Edital.

Pergunta 4:

Para o atendimento extraordinário usaremos a base de atendimento no DF?

Resposta:

O atendimento extraordinário ocorrerá no mesmo local da prestação de serviço da CSTI-N1.

Pergunta 5:

Favor informar a média dos tempos de cada atendimento por técnico.

Resposta:

Não mensuramos o tempo médio, contudo para o dimensionamento e a precificação deve ser observado o disposto no item 10 do Anexo I do Edital.

Pergunta 6:

No que se refere ao item: "10.1.3.2. A coluna "ORIGINÁRIAS DAS SEÇÕES JUDICIÁRIAS" refere-se ao total de solicitações recebidas pelo CONTRATANTE das seções e subseções judiciárias da JF1, que dispõem de equipes próprias terceirizadas para atendimento das suas solicitações de TI, repassando ao CONTRATANTE apenas aquelas solicitações que impõem a sua atuação." Favor informar:

Pergunta 6.a:

Entendemos que estas solicitações se referem a atendimentos pertinentes tanto a CSTI-N1 quanto a CSTI-N2. Este entendimento está correto? Caso contrário, é possível clarificar o item?

Resposta:

Está correto o entendimento.

Pergunta 6.b:

Caso positivo, favor informar as localidades dos atendimentos de CSTI-N2 e, se possível, os respectivos quantitativos e categorias de atendimento (atendimento ordinário, especializado e base de conhecimento)

Resposta:

Para os locais de atendimento deve-se observar o disposto no item 9 do Anexo I do Edital.

Atualmente não dispomos do quantitativo de solicitação distribuídas por categoria à CSTI-N2, contudo para referência da evolução da quantidade estimada de solicitação de serviços de TI pode-se consultar as tabelas dispostas no subitem 10.1.3.4 do Anexo I do Edital.

Pergunta 7:

Gentileza informar a curva histórica de atendimentos por horário.

Resposta:

Indicamos a seguir a quantidade de solicitações e chamadas telefônicas recebidas ao longo do dia, considerando o atual contrato, que divergem desta contratação:

QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE TI RECEBIDAS AO LONGO DO DIA								
ANO 2016								
Hora	Janeiro		Abril		Julho		Outubro	
	Solicitações	%	Solicitações	%	Solicitações	%	Solicitações	%
07:00	136	4%	189	4%	178	4%	175	4%
08:00	149	4%	181	4%	210	4%	167	4%
09:00	240	6%	312	7%	325	7%	231	5%
10:00	261	7%	319	7%	436	9%	253	6%
11:00	280	7%	343	7%	374	8%	237	6%
12:00	246	7%	256	5%	282	6%	226	5%
13:00	319	9%	366	8%	382	8%	325	8%
14:00	429	11%	447	10%	514	10%	436	10%
15:00	430	11%	496	11%	476	10%	544	13%
16:00	387	10%	574	12%	455	9%	435	10%
17:00	398	11%	485	10%	625	13%	347	8%
18:00	240	6%	353	8%	230	5%	390	9%
19:00	91	2%	150	3%	184	4%	157	4%
20:00	19	1%	16	0%	19	0%	274	6%

QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICA RECEBIDAS AO LONGO DO DIA								
ANO 2016								
Hora	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro	
	Ligações telefônica	%						
07:00	41	1%	43	1%	16	0%	13	0%
08:00	264	7%	157	3%	108	3%	71	2%
09:00	408	10%	283	5%	264	8%	204	6%
10:00	520	13%	433	7%	314	10%	309	10%
11:00	361	9%	456	8%	310	10%	289	9%
12:00	293	7%	348	6%	304	9%	243	8%
13:00	305	8%	413	7%	330	10%	296	9%
14:00	493	12%	964	16%	373	12%	363	11%
15:00	470	12%	1.034	17%	395	12%	471	15%
16:00	358	9%	1.140	19%	332	10%	385	12%
17:00	288	7%	386	7%	292	9%	321	10%
18:00	128	3%	200	3%	150	5%	174	5%
19:00	31	1%	63	1%	37	1%	43	1%
20:00	11	0%	8	0%	6	0%	13	0%

Pergunta 8:

Entendemos que a quantidade de artigos publicados na base de conhecimento conforme exigido no item 7.3.5, poderá ser constatada em diligência caso não esteja descrita no atestado/declaração apresentada, bastando que esteja contido no atestado a prestação do serviço de atualização da base de conhecimento, está correto nosso entendimento?

Resposta:

De acordo com os subitens 4.3 e 7.3.6 do Edital, poderá a Administração ou Pregoeira, em caráter de diligência, solicitar contratos ou outros documentos idôneos que comprovem e/ou possam sanear as dúvidas quanto à capacidade técnica da empresa.

_Atenciosamente,

Elizete Ferreira Costa
Pregoeira