



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 1ª Região

CIRCULAR/NULIT N. 28

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, exclusivamente, nas informações prestadas pelo Setor Requisitante, esclarece:

Pergunta 1:

O Edital no seu subitem 11.1. do item 11 - DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS No ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO, cita "O parque de equipamentos do Contratante está distribuído nos edifícios constantes dos seguintes endereços, onde deverão ser prestados os serviços, quando não puderem ser prestados remotamente" Neste edital somente será contemplado os atendimentos in loco no Distrito Federal. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

Pergunta 2:

O Edital no seu subitem 12.16.16. do item 12 - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS No ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO, cita "Manter atualizada a mensagem de recepção da central telefônica para que reflita problemas gerais sendo tratados, evitando o registro de diversas solicitações para a mesma causa raiz" A Central telefônica junto ao software de URA será disponibilizada pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

Pergunta 3:

O edital no seu subitem 7.1.5.1 e 7.1.5.2 do item 7 – DO SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO No ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita “ 7.1.5. Foram levantados os seguintes quantitativos estimados de solicitações de serviços de TI no ano de 2015: JUSTIÇA FEDERAL TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO 7.1.5.1. Seção Judiciária do Piauí: 5.600 (cinco mil e seiscentos). 7.1.5.2. Seção Judiciária do Tocantins: 4.500 (quatro mil e quinhentos). “A volumetria apresentada está inclusa no atendimento de Telessuporte (STS) deste edital”. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Não está correto o entendimento. Para efeito de formação de preço do Item I deve ser considerado a volumetria constante dos subitens 10.1.3.4 do Anexo I (tabelas 9 e 10), não contemplando a volumetria do serviço extraordinário, constates nos subitens 10.1.7 e 10.1.8.

Pergunta 4:

O edital no seu subitem 12.15.2 do item 12 – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS No ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, cita “Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até o seu início, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais. “Qual a frequência das eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e que horário elas acontecem?”.

Resposta:

O calendário das sessões de julgamento está disponível no Portal do TRF e os outros eventos ocorrem em média 5 por mês.

Pergunta 5:

O Edital no seu subitem 11.1. do item 11 – DOS LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS No ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO, cita “O parque de equipamentos do Contratante está distribuído nos edifícios constantes dos seguintes endereços, onde deverão ser prestados os serviços, quando não puderem ser prestados remotamente” Dentre os endereço do TRF o time técnico poderá ser distribuído entre as localidades mencionadas?

Resposta:

A critério da contratada a equipe poderá ser distribuídas entre as localidade, desde que comprovada pela contratada a impossibilidade de cumprimento das exigências contratuais e a existência de infraestrutura necessária.

Pergunta 6:

O Edital no seu subitem 6.11.1. do item 6 - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS No ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, cita "Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério do CONTRATANTE." O Serviço de Telessuporte (STS) será alocado nas dependências da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Deverá ser observado o disposto nos itens 6.8 do Anexo I "... não sendo permitido qualquer acesso remoto externo ao ambiente computacional do CONTRATANTE.", bem como o subitem 6.11.14 "Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa..."

Pergunta 7:

O Edital no seu subitem 10.1.2.3. do item 10 - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS No ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, cita "O CONTRATANTE poderá substituir anualmente até 1/4 (um quarto) do quantitativo de equipamentos descritos na tabela acima.." A substituição é avisada com antecedência para CONTRATANTE consiga realizar um cronograma de entrega dos itens. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Está correto o entendimento.

Pergunta 8:

O Edital no seu subitem 14.12 do item 14 - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO do No ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO, cita "Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela Contratada serão aferidos da seguinte forma: Índice de Início de Atendimento (IIA) - Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos..." Esse target de 8 minutos será válido para todos os chamados classificados como Requisição e Incidente que entrarão por meio de telefone, e-mail e ferramenta no Service Desk (Ponto Único de Contato) com as criticidades (ALTISSIMA , ALTA, MEDIA e BAIXA) Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Não está correto o entendimento. O indicador (IIA) refere-se a todas as solicitações recebidas pelas CSTI-N1. Devendo-se observar também o disposto no subitem 6.11.2 do anexo I.

Atenciosamente,



Elizete Ferreira Costa
Pregoeira