

Belém, 24 de agosto de 2017.

À

Tribunal Regional Federal da 1ª região

Att: Senhores (a)

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 41/2017 - licitação tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para atendimento e suporte aos usuários de TI de cada uma das 14 Seções Judiciárias e das suas respectivas e vinculadas Subseções Judiciárias, todas da Primeira Região, conforme especificações técnicas e observações constantes do Anexo I deste Edital.

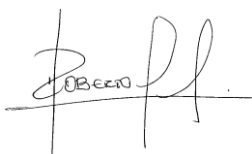
Prezado Senhor (a),

Cumprimentando-o (a) cordialmente, sirvo-me do presente para pedir alguns esclarecimentos do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 41/2017.

Em anexo segue nossos pedidos de esclarecimentos.

Desde já agradecemos.

Atenciosamente,



Roberto Amaral
Gerente da Filial Norte | Diretoria Regional Centro/Norte
e-mail: ramaral@montreal.com.br
+ 55 91 3228-0353
+ 55 01 98408-7228 – Celular

QUESTIONAMENTOS

Referência	Pergunta
<p>8.10. A CSTI deverá ser composta por uma Unidade de Atendimento de Telessuporte e Remoto - UATR, uma Unidade de Permissão de Acesso – UPA</p>	<p>01- Referente ao Item 8.10 (UATR e UPA) – Perguntamos: A contratada pode mesclar as equipes UATR e UPA afim de obter melhor desempenho, permitindo as duas unidades executares os mesmos serviços de UATR e UPA?</p>
<p>8.10.1. 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.</p>	<p>02- Referente ao Item 8.10.1 – Perguntamos: Usuários externos de TI são apenas servidores, magistrados, servidores, estagiários que atuam nas Seções e Subseções Judiciárias da Região?</p>
<p>8.10.2. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, por e-mail, telefone ou sistema e elegíveis para atendimento, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do CONTRATANTE.</p>	<p>03- Referente ao Item 8.10.1 – Perguntamos: O encerramento e fechamento do chamado pode ser feito pelas unidades UATR, SAP e UAP?</p>
<p>8.10.11. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões de julgamento e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.</p>	<p>04- Referente ao Item 8.10.1 – Perguntamos: Nos casos de necessidade de permanência de um componente da equipe de UAP no local das eleições, votação e sessões de julgamento, é permitido a contratada flexibilidade no ANS dos demais atendimentos? Caso a demanda seja no final de semana, onde a empresa terá custos com horário extraordinário do componente de UAP, os custos com esse serviço serão reembolsáveis?</p>

<p>8.10.15. Confeccionar e instalar cabeamento lógico entre os Equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.</p>	<p>05- Referente ao Item 8.10.15 – Perguntamos: Referente ao disponibilização dos materiais à realização do serviço de confecção dos pontos lógicos, tais como: conectores, cabos, patch cord's e etc.. Estes itens serão disponibilizados pela contratante? Caso negativo, como qual o processo para fornecimento deste material?</p>
<p>8.13. O supervisor poderá acumular as funções de técnico de atendimento, desde que possua as qualificações técnicas exigidas em contrato.</p>	<p>06- Referente ao Item 8.13– Perguntamos: O Supervisor pode ser também o preposto do projeto?</p>

Referência	Pergunta
<p>13.13.6.1. As ligações telefônicas deverão ser atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.</p>	<p>07- Referente ao Item 13.13.6.1– Perguntamos: As ligações recebidas pela CSTI são apenas dos servidores, magistrados, servidores, estagiários que atuam nas Seções e Subseções Judiciárias da Região onde está localizada a equipe?</p>
<p>13.13.2. Indicador 02 - Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1).</p> <p>13.13.2.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.</p>	<p>08- Referente ao Item 13.13.2– Perguntamos: No Anexo Catalogo_de_Servicos_(Anexo_IV), não encontramos a definição dos serviços ISA1?</p>
<p>13.13.3. Indicador 03 - Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).</p>	<p>09- Referente ao Item 13.13.3– Perguntamos:</p>

<p>13.13.3.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.</p>	<p>No Anexo Catalogo_de_Servicos_(Anexo_IV), não encontramos a definição dos serviços ISA3?</p>
--	---

<p>13.13.4. Indicador 04 - Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).</p> <p>13.13.4.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.</p>	<p>10- Referente ao Item 13.13.4– Perguntamos: No Anexo Catalogo_de_Servicos_(Anexo_IV), não encontramos a definição dos serviços ISA7?</p>
---	---

Referência	Pergunta
<p>13.13.5. Indicador 05 - Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).</p> <p>13.13.5.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.</p>	<p>11- Referente ao Item 13.13.5 – Perguntamos: No Anexo Catalogo_de_Servicos_(Anexo_IV), não encontramos a definição dos serviços ISA48?</p>
<p>13.13.6. Indicador 06 - Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 Segundos (ILTA).</p> <p>13.13.6.1. As ligações telefônicas deverão ser atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente,</p>	<p>12- Referente ao Item 13.13.6– Perguntamos: Qual o número de ligações à Central de Serviços a cada 10 Minutos?</p>

desconsiderando quaisquer ações automatizadas.	
13.13.6.1. As ligações telefônicas deverão ser atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.	13- Referente ao Item 13.13.6.1– Perguntamos: A Central de Serviços (Unidade UATR e UPA), ficará localizada na Seção Judiciária de cada Estado? Ou a contratada terá que fornecer a infraestrutura para uma central de serviços externa? No caso da terceirizada vencer a proposta em mais de uma seção judiciária a mesma deverá ter uma Central de serviços em cada região? A infraestrutura Central telefônica e ferramenta de ITSM será fornecida pela contratante? Se sim, será fornecido acesso para acompanhamento dos através de indicadores e relatório pela contratada sem que a mesma tenha que solicitar formalmente os relatórios?