

De: NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações
Enviado em: segunda-feira, 28 de agosto de 2017 18:50
Para: 'Patricia Orlandini Lao'
Assunto: RES: pedido de esclarecimentos Edital 41
Anexos: 52 - Esclarecimento - PE 41.pdf

Senhor Licitante,

Segue resposta a solicitação de esclarecimento.
Atenciosamente,



De: Patricia Orlandini Lao [mailto:patricia.lao@resourceit.com]
Enviada em: sexta-feira, 25 de agosto de 2017 11:58
Para: NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações
Assunto: pedido de esclarecimentos Edital 41

À Comissão de licitação

A empresa Resource Tecnologia em informática, com interesse em participar do pregão 41/2017 ,solicita os esclarecimentos conforme abaixo

1- - Da minuta contratual - o item 13.13.2.1 diz que, no mínimo, 60% das solicitações deverão ser solucionadas em até 1 hora; o item 13.13.3.1 diz que, no mínimo, 80% das solicitações deverão ser solucionadas em até 3 horas; o item 13.13.4.1 diz que, no mínimo, 95% das solicitações deverão ser solucionadas em até 7 horas; e o item 13.13.5.1 diz que as solicitações deverão ser solucionadas em até 48 horas. De acordo com esses itens, temos o seguinte entendimento em relação aos SLA´s de atendimento. Considerando como exemplo um total de 1000 chamados, entendemos que:

- 600 precisam ser atendidos em até 1 horas;
- 320 em até 3 horas;
- 76 em até 7 horas;
- 3 em até 48 horas.

Está correto nosso entendimento?

2 - O arquivo Excel Cenario_para_composicao_dos_precos, anexo ao edital, relaciona a quantidade de equipamentos bem como a quantidade de chamados abertos em 2016 por localidade. Poderiam adicionar a esta lista a divisão de chamados solucionados pelo time de Serviço de Telessuporte e Remoto (SAR) – N1 – e os chamados que precisaram de atendimento Técnico Presencial (SAP) – N2? Ou seja, do total de atendimentos em 2016, qual a divisão entre N1 e N2, por localidade?

3 - O arquivo Excel Catalogo_de_Servicos_(Anexo IV), anexo ao edital, mencionada a criticidade por tipo de incidente e requisição. O SLA para resolução dos chamados serão medidos conforme a criticidade da requisição/incidente? Se sim, qual o SLA para cada criticidade?

Patricia Orlandini Lao | Gerente Executiva de Negócios

F: +55 (11) 94214-7889 | C: +55 (61) 9 9261-2308

www.resourceit.com



“Esta mensagem é confidencial e endereçada exclusivamente a(s) pessoa(s) e/ou instituições acima indicadas e pode conter informações confidenciais ou privilegiadas, as quais não podem, sob qualquer forma, ser utilizadas, divulgadas, alteradas ou copiadas. No caso desta mensagem ser recebida por engano, por favor, providencie sua exclusão de qualquer sistema notificando o remetente imediatamente. O remetente utiliza o correio eletrônico no exercício do seu trabalho, eximindo esta instituição de qualquer responsabilidade por utilização indevida.”

“This message is confidential and is addressed solely to (s) person (s) and / or institutions listed above and may contain confidential or privileged information, which can not in any way be used, disclosed, altered or copied. If this message is received by mistake, please provide their exclusion from any system and notify the sender immediately. The sender uses the mail in the course of their work, exempting the institution from any liability for misuse.”