



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 1ª Região

CIRCULAR/NULIT N. 52

Brasília, 28 de agosto de 2017.

REFERÊNCIA: PREGÃO ELETRÔNICO N. 41/2017 - PROCESSO: 0021942-57.2015

Senhores Licitantes,

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

Pergunta 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 hora;
- 320 em até 3 horas;
- 76 em até 7 horas;
- 3 em até 48 horas.

Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Não está correto o entendimento. Os valores são cumulativos.

- 60% - 600 precisam ser atendidos em até 1 hora;
- 80% - 200 em até 3 horas; (20% do total de solicitações)
- 95% - 150 em até 7 horas; (15% do total de solicitações)

100% - 50 em até 48 horas. (5% do total de solicitações)

Pergunta 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?

Resposta:

Atualmente as CSTIs das localidades não estão formalmente organizadas em N1 e N2. Assim, não é possível adicionar a informação.

Pergunta 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?

Resposta:

Não está correto o entendimento. Os indicadores serão aferidos levando-se em consideração o total de solicitações conforme fórmulas de cálculo descritas no item 13.12 do anexo I do Edital.

Atenciosamente,

Elizete Ferreira Costa
Pregoeira