

ENC: TRF2 PE 093/20 - Questionamentos.

Francisco Luis Duarte <flduarte@trf2.jus.br>

qua 07/10/2020 11:02

Para: Rubens Ferraz de Araújo <rubens@trf2.jus.br>;

De: Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval
Enviado: terça-feira, 6 de outubro de 2020 16:54
Para: Almiro Rocha Da Silva; Francisco Luis Duarte
Cc: Terezinha Regina Frydman; Neimar Torres
Assunto: RE: TRF2 PE 093/20 - Questionamentos.

Prezado Francisco,

Seguem os esclarecimentos solicitados:

1 – Toda a hospedagem da Plataforma VoIP e Plataforma de Gestão de Atendimento, será de responsabilidade do TRF, está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: SIM.

2 - Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da operação atualmente?

RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

3 – Solicitamos a curva de ligações intra-horaria da operação atual.

R

ESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

4 – Qual a quantidade de chamados direcionado a N2 presencial dividida de acordo com as localidades citadas no ANEXO I C .

RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

5 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Rede?

RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

6 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Suporte a Videoconferências?

RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas

nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

7 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de manutenção de equipamentos?

RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.

8 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de atendimento crítico? **RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A.**

9 – Levando em consideração o item 3.3.5 paragrafo "A CONTRATADA deverá assegurar, ao menos 1(uma) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a implantação de 1(uma) atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço." Entendemos que as homologações e atualizações será disponibilizada pelo TRF. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: NÃO. As ferramentas são open Source

Abs,
Maria Lucia G. C. Carnaval
Divisão de Suporte a Usuários de TI - DISUS/STI
Tribunal Regional Federal da 2ª Região
Tel: 21 2282-8098 Cel: 21 99794-0288

Conheça nosso canal TITUBE, com vídeos para uso e boas práticas das ferramentas de microinformática adotadas no âmbito corporativo: <http://titube> ou <https://intranet.jfrj.jus.br/titube>.

P Antes de imprimir pense em seu compromisso com o Meio Ambiente
30 Kg de papel economizado pouparam a vida de 1 árvore

De: Almiro Rocha Da Silva
Enviado: segunda-feira, 5 de outubro de 2020 16:58
Para: Francisco Luis Duarte; coocon@trf2.jus.br; José Bernardo de Figueiredo Ciríaco
Cc: Terezinha Regina Frydman; Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval
Assunto: RE: TRF2 PE 093/20 - Questionamentos.

Prezadas Lúcia e Terezinha,

Encaminho o pedido de esclarecimento enviado pelo Francisco, para vossa manifestação.

Atenciosamente,

cid:image001.jpg@01CF4346.D829E630

Almiro Rocha da Silva
*Tribunal Regional Federal da 2ª Região
COOCON - Coordenadoria de Orçamentos e Contratos de TI
Secretaria de Tecnologia da Informação
Tel.: (21) 3218-9575
Avenida Almirante Barroso, 78
Centro - RJ - Rio de Janeiro
20031-001*

De: Francisco Luis Duarte

Enviado: segunda-feira, 5 de outubro de 2020 16:51

Para: coocon@trf2.jus.br; José Bernardo de Figueiredo Ciríaco; Almiro Rocha Da Silva

Assunto: ENC: TRF2 PE 093/20 - Questionamentos.

PE 93-2020EOF 35

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da 2ª Região.

Prezados

Segue pedidos de esclarecimentos para fins de manifestação.

Francisco Duarte

Pregoeiro

De: Flaviane de Souza Lioi <flaviane.lioi@ctis.com.br>

Enviado: segunda-feira, 5 de outubro de 2020 16:45

Para: Comissão Permanente de Licitação

Cc: Etiene Oliveira da Silva de Lima; Sergio Miranda Ribeiro

Assunto: TRF2 PE 093/20 - Questionamentos.

Prezados, boa tarde.

Servimo-nos do presente para encaminhar os questionamentos abaixo para o pregão em referência.

Por gentileza confirmar o recebimento.

1 – Toda a hospedagem da Plataforma VoIP e Plataforma de Gestão de Atendimento, será de responsabilidade do TRF, está correto nosso entendimento?

2 - Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da operação atualmente?

3 – Solicitamos a curva de ligações intra-horaria da operação atual.

4 – Qual a quantidade de chamados direcionado a N2 presencial dividida de acordo com as localidades citadas no ANEXO I C .

5 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Rede?

6 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Suporte a Videoconferências?

7 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de manutenção de equipamentos?

8 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de atendimento crítico?

9 – Levando em consideração o item 3.3.5 paragrafo “A CONTRATADA deverá assegurar, ao menos 1(uma) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a

implantação de 1(uma) atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço.” Entendemos que as homologações e atualizações será disponibilizada pelo TRF. Está correto nosso entendimento?

Atenciosamente,



Flaviane Lioi

Coordenadora Comercial

Sonda Brasil | Gerência de Suporte a Vendas - SSE

Telefone: +55 21 2217-4395

E-mail: flaviane.lioi@sonda.com

Av. Nilo Peçanha, 50 – 33º andar – Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20021-100

www.sondait.com.br

Esta mensagem, incluindo seus anexos, é confidencial e seu conteúdo é restrito ao seu destinatário. Caso tenha recebido por engano, favor retorná-la ao destinatário e apagá-la de seus arquivos. É expressamente proibido o uso não autorizado, replicação ou disseminação da mesma, podendo haver sanções disciplinares, cível e criminal. As opiniões contidas nesta mensagem e seus anexos não necessariamente refletem a opinião da Companhia. A CTIS agradece a colaboração.

COMPRASNET
Pregão Eletrônico



Esclarecimento 07/10/2020 11:55:26

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 93/20 1 - Toda a hospedagem da Plataforma VoIP e Plataforma de Gestão de Atendimento, será de responsabilidade do TRF, está correto nosso entendimento? 2 - Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da operação atualmente? 3 - Solicitamos a curva de ligações intra-horária da operação atual. 4 - Qual a quantidade de chamados direcionado a N2 presencial dividida de acordo com as localidades citadas no ANEXO I C . 5 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Rede? 6 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Suporte a Videoconferências? 7 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de manutenção de equipamentos? 8 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de atendimento crítico? 9 - Levando em consideração o item 3.3.5 paragrafo "A CONTRATADA deverá assegurar, ao menos 1(uma) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a implantação de 1(uma) atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço." Entendemos que as homologações e atualizações será disponibilizada pelo TRF. Está correto nosso entendimento?

Fechar

**Resposta 07/10/2020 11:55:26**

RESPOSTA PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 93/20 1 – Toda a hospedagem da Plataforma VoIP e Plataforma de Gestão de Atendimento, será de responsabilidade do TRF, está correto nosso entendimento? RESPOSTA: SIM. 2 - Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da operação atualmente? RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 3 – Solicitamos a curva de ligações intra-horária da operação atual. R ESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 4 – Qual a quantidade de chamados direcionado a N2 presencial dividida de acordo com as localidades citadas no ANEXO I C . RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 5 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Rede? RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 6 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Suporte a Videoconferências? RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 7 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de manutenção de equipamentos? RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 8 - Qual a volumetria de atendimento do último ano relacionado ao serviço de Serviço de atendimento crítico? RESPOSTA: Conforme itens 3.6.4., 3.6.5 e 3.6.6: O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado como base nas informações constantes dos Anexos A, B, C, D e E, e também em especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas nos itens 3.4.2.2 e 3.5.2.2, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. 9 – Levando em consideração o item 3.3.5 paragrafo "A CONTRATADA deverá assegurar, ao menos 1(uma) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a implantação de 1(uma) atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço." Entendemos que as homologações e atualizações será disponibilizada pelo TRF. Está correto nosso entendimento? RESPOSTA: NÃO. As ferramentas são open Source Ass. Rubens Ferraz – Pregoeiro Substituto