

# ENC: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - Pregão nº 93/2020

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

qua 07/10/2020 11:04

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

---

**De:** Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval

**Enviado:** terça-feira, 6 de outubro de 2020 18:55

**Para:** Francisco Luis Duarte; cocon@trf2.jus.br; Almiro Rocha Da Silva

**Cc:** Neimar Torres; Terezinha Regina Frydman

**Assunto:** RE: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - Pregão nº 93/2020

Prezado Francisco,

Seguem os esclarecimentos solicitados, com exceção do item 1, por se tratar de questão de matéria administrativa/jurídica:

2. Acerca do licenciamento das ferramentas de VOIP, o item 3.3.5.1 informa que 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. Questionamos se as ferramentas utilizadas são livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento? A contratada deverá disponibilizar equipamento de gravação ou já existe solução implantada em funcionamento?

**RESPOSTA: As ferramentas da Plataforma VOIP utilizadas são open source , com exceção do Flash Operator Panel 2, ora utilizado pela atual contratada para o monitoramento da fila de atendimento. A CONTRATADA deverá arcar, portanto, com o custo do licenciamento do Flash Operator Panel 2 ou ferramenta similar para a mesma finalidade. Já existe solução de gravação implantada.**

3. Ainda sobre o item 3.3.5.1, a informação é de que a CONTRATADA deverá fazer a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários, por atendimento telefônico, vinculando ao respectivo número de chamado da Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizado pelo CONTRATANTE. Questionamos se a ferramenta utilizada pela contratante já possui a funcionalidade de gravação dos diálogos com a vinculação ao número de chamado, e se as funcionalidades exigidas neste edital já estão em operação?

**RESPOSTA: A ferramenta atual, o FreePBX 12.0.76.2, possui a funcionalidade de gravação dos diálogos, sem, no entanto, vinculação automática ao chamado.**

4. No item 3.3.5.3, sobre a plataforma de gestão de atendimento, questionamos se todas as funcionalidades exigidas estão em operação. São citados 09 (nove) processos ITIL, quais processos já estão implantados? Sobre a atualização dos componentes que compõem a plataforma, são todos livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento?

**RESPOSTA: Atualmente existem processos ITIL já implantados, porém com necessidade de ajustes, que são: gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de conhecimento e gerenciamento de catálogo de serviços.**

5. Sobre o item 3.3.5.2, ao informar que a CONTRATADA deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, questionamos se a solução utilizada atualmente e disponibilizada para a execução do novo contrato já possui todas as funcionalidades e requisitos exigidos, em funcionamento.

**RESPOSTA: A ferramenta Asternic Call Center Stats permite a extração desses dados a partir do componente Asterisk existente no FreePBX.**

6. O Anexo I-C informa os endereços das instalações do CONTRATANTE, todos no Centro da cidade do Rio de Janeiro, já o Anexo I-D informa que existe uma Seção Judiciária do Espírito Santo. Solicitamos informar se haverá atendimento presencial aos usuários da Seção do Espírito Santo. Se houver atendimento presencial, questionamos se todos os usuários se encontram instalados no mesmo prédio e qual o endereço de atendimento. Existe previsão de atendimento a Magistrados nessa localidade?

**RESPOSTA: Conforme item 4.1. Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços constantes do Anexo I C.**

7. Considerando que o técnico deverá iniciar o atendimento presencial em até 10 (dez) minutos após a atribuição do chamado, no caso do Suporte Técnico Presencial Crítico, favor informar a distribuição dos usuários críticos (Magistrados) em cada um dos endereços?

**RESPOSTA: Conforme item 4.1. Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços constantes do Anexo I C.**

8. Qual o SLA para os atendimentos que serão realizados nas residências dos Magistrados?

**RESPOSTA: Conforme item 2.6.10 - Eventualmente, durante o expediente normal, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de suporte nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI. Tais chamados deverão ser previamente autorizados pelo Contratante que inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento.**

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 poupam a vida de 1 árvore

---

**De:** Francisco Luis Duarte  
**Enviado:** segunda-feira, 5 de outubro de 2020 16:28  
**Para:** coocon@trf2.jus.br; Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval; Almiro Rocha Da Silva  
**Assunto:** ENC: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - Pregão nº 93/2020

---

**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 de interesse.**

**Francisco Duarte**  
**Pregoeiro**

**De:** Comercial | IOS Informatica <comercial@ios.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 5 de outubro de 2020 16:15

**Para:** Comissão Permanente de Licitação

**Assunto:** PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - Pregão nº 93/2020

**Ao**

**Tribunal Regional Federal da 2ª Região**

**Pregão Eletrônico nº 93/2020 - Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação**

Prezados,

A IOS Informática, Organização e Sistemas Ltda., CNPJ: 38.056.404/0001-70, interessada em participar do pregão supracitado, vem por meio deste solicitar esclarecimentos acerca dos seguintes pontos do edital:

1. No item 16.9 do edital, sobre os valores que serão depositados em conta-depósito vinculada, entendemos que o item citado, onde há a descrição das rubricas é o 16.8.1 e não 15.8.1, está correto nosso entendimento?
2. Acerca do licenciamento das ferramentas de VOIP, o item 3.3.5.1 informa que 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. Questionamos se as ferramentas utilizadas são livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento? A contratada deverá disponibilizar equipamento de gravação ou já existe solução implantada em funcionamento?
3. Ainda sobre o item 3.3.5.1, a informação é de que a CONTRATADA deverá fazer a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários, por atendimento telefônico, vinculando ao respectivo número de chamado da Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizado pelo CONTRATANTE. Questionamos se a ferramenta utilizada pela contratante já possui a funcionalidade de gravação dos diálogos com a vinculação ao número de chamado, e se as funcionalidades exigidas neste edital já estão em operação?
4. No item 3.3.5.3, sobre a plataforma de gestão de atendimento, questionamos se todas as funcionalidades exigidas estão em operação. São citados 09 (nove) processos ITIL, quais processos já estão implantados? Sobre a atualização dos componentes que compõem a plataforma, são todos livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento?
5. Sobre o item 3.3.5.2, ao informar que a CONTRATADA deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, questionamos se a solução utilizada atualmente e disponibilizada para a execução do novo contrato já possui todas as funcionalidades e requisitos exigidos, em funcionamento.
6. O Anexo I-C informa os endereços das instalações do CONTRATANTE, todos no Centro da cidade do Rio de Janeiro, já o Anexo I-D informa que existe uma Seção Judiciária do Espírito Santo. Solicitamos informar se haverá atendimento presencial aos usuários da Seção do Espírito Santo. Se houver atendimento presencial, questionamos se todos os usuários se encontram instalados no mesmo prédio e qual o endereço de atendimento. Existe previsão de atendimento a Magistrados nessa localidade?
7. Considerando que o técnico deverá iniciar o atendimento presencial em até 10 (dez) minutos após a atribuição do chamado, no caso do Suporte Técnico Presencial Crítico, favor informar a distribuição dos usuários críticos (Magistrados) em cada um dos endereços?
8. Qual o SLA para os atendimentos que serão realizados nas residências dos Magistrados?

Desde já agradecemos.

Atenciosamente,

**Gestão Comercial | IOS Informática**

Tel: +55 61 3533 0003

End: SBS QD.2 BL. "Q" 13º andar – Centro Empresarial João Carlos Saad

CEP: 70070-120 – Brasília/DF

[www.ios.com.br](http://www.ios.com.br)



**Esclarecimento 07/10/2020 12:07:17**

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 93/20 A IOS Informática, Organização e Sistemas Ltda., CNPJ: 38.056.404/0001-70, interessada em participar do pregão supracitado, vem por meio deste solicitar esclarecimentos acerca dos seguintes pontos do edital: 1. No item 16.9 do edital, sobre os valores que serão depositados em conta-depósito vinculada, entendemos que o item citado, onde há a descrição das rubricas é o 16.8.1 e não 15.8.1, está correto nosso entendimento? 2. Acerca do licenciamento das ferramentas de VOIP, o item 3.3.5.1 informa que 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. Questionamos se as ferramentas utilizadas são livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento? A contratada deverá disponibilizar equipamento de gravação ou já existe solução implantada em funcionamento? 3. Ainda sobre o item 3.3.5.1, a informação é de que a CONTRATADA deverá fazer a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários, por atendimento telefônico, vinculando ao respectivo número de chamado da Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizado pelo CONTRATANTE. Questionamos se a ferramenta utilizada pela contratante já possui a funcionalidade de gravação dos diálogos com a vinculação ao número de chamado, e se as funcionalidades exigidas neste edital já estão em operação? 4. No item 3.3.5.3, sobre a plataforma de gestão de atendimento, questionamos se todas as funcionalidades exigidas estão em operação. São citados 09 (nove) processos ITIL, quais processos já estão implantados? Sobre a atualização dos componentes que compõem a plataforma, são todos livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento? 5. Sobre o item 3.3.5.2, ao informar que a CONTRATADA deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, questionamos se a solução utilizada atualmente e disponibilizada para a execução do novo contrato já possui todas as funcionalidades e requisitos exigidos, em funcionamento. 6. O Anexo I-C informa os endereços das instalações do CONTRATANTE, todos no Centro da cidade do Rio de Janeiro, já o Anexo I-D informa que existe uma Seção Judiciária do Espírito Santo. Solicitamos informar se haverá atendimento presencial aos usuários da Seção do Espírito Santo. Se houver atendimento presencial, questionamos se todos os usuários se encontram instalados no mesmo prédio e qual o endereço de atendimento. Existe previsão de atendimento a Magistrados nessa localidade? 7. Considerando que o técnico deverá iniciar o atendimento presencial em até 10 (dez) minutos após a atribuição do chamado, no caso do Suporte Técnico Presencial Crítico, favor informar a distribuição dos usuários críticos (Magistrados) em cada um dos endereços? 8. Qual o SLA para os atendimentos que serão realizados nas residências dos Magistrados?

**Resposta 07/10/2020 12:07:17**

RESPOSTA PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 93/20 1. No item 16.9 do edital, sobre os valores que serão depositados em conta-depósito vinculada, entendemos que o item citado, onde há a descrição das rubricas é o 16.8.1 e não 15.8.1, está correto nosso entendimento? RESPOSTA: SIM 2. Acerca do licenciamento das ferramentas de VOIP, o item 3.3.5.1 informa que 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. Questionamos se as ferramentas utilizadas são livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento? A contratada deverá disponibilizar equipamento de gravação ou já existe solução implantada em funcionamento? RESPOSTA: As ferramentas da Plataforma VOIP utilizadas são open source , com exceção do Flash Operator Panel 2, ora utilizado pela atual contratada para o monitoramento da fila de atendimento. A CONTRATADA deverá arcar, portanto, com o custo do licenciamento do Flash Operator Panel 2 ou ferramenta similar para a mesma finalidade. Já existe solução de gravação implantada. 3. Ainda sobre o item 3.3.5.1, a informação é de que a CONTRATADA deverá fazer a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários, por atendimento telefônico, vinculando ao respectivo número de chamado da Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizado pelo CONTRATANTE. Questionamos se a ferramenta utilizada pela contratante já possui a funcionalidade de gravação dos diálogos com a vinculação ao número de chamado, e se as funcionalidades exigidas neste edital já estão em operação? RESPOSTA: A ferramenta atual, o FreePBX 12.0.76.2, possui a funcionalidade de gravação dos diálogos, sem, no entanto, vinculação automática ao chamado. 4. No item 3.3.5.3, sobre a plataforma de gestão de atendimento, questionamos se todas as funcionalidades exigidas estão em operação. São citados 09 (nove) processos ITIL, quais processos já estão implantados? Sobre a atualização dos componentes que compõem a plataforma, são todos livres ou a contratada terá algum custo adicional com licenciamento? RESPOSTA: Atualmente existem processos ITIL já implantados, porém com necessidade de ajustes, que são: gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de conhecimento e gerenciamento de catálogo de serviços. 5. Sobre o item 3.3.5.2, ao informar que a CONTRATADA deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, questionamos se a solução utilizada atualmente e disponibilizada para a execução do novo contrato já possui todas as funcionalidades e requisitos exigidos, em funcionamento. RESPOSTA: A ferramenta Asterisk Call Center Stats permite a extração desses dados a partir do componente Asterisk existente no FreePBX. 6. O Anexo I-C informa os endereços das instalações do CONTRATANTE, todos no Centro da cidade do Rio de Janeiro, já o Anexo I-D informa que existe uma Seção Judiciária do Espírito Santo. Solicitamos informar se haverá atendimento presencial aos usuários da Seção do Espírito Santo. Se houver atendimento presencial, questionamos se todos os usuários se encontram instalados no mesmo prédio e qual o endereço de atendimento. Existe previsão de atendimento a Magistrados nessa localidade? RESPOSTA: Conforme item 4.1. Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços constantes do Anexo I C. 7. Considerando que o técnico deverá iniciar o atendimento presencial em até 10 (dez) minutos após a atribuição do chamado, no caso do Suporte Técnico Presencial Crítico, favor informar a distribuição dos usuários críticos (Magistrados) em cada um dos endereços? RESPOSTA: Conforme item 4.1. Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços constantes do Anexo I C. 8. Qual o SLA para os atendimentos que serão realizados nas residências dos Magistrados? RESPOSTA: Conforme item 2.6.10 - Eventualmente, durante o expediente normal, poderão ocorrer serviços agendados de atendimento de suporte nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica dos mesmos, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI. Tais chamados deverão ser previamente autorizados pelo Contratante que inclusive, providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento. Ass. Rubens Ferraz – Pregoeiro Substituto