

ENC: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS | PE 093/2020 - TRF 2a. REGIÃO

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

qua 07/10/2020 15:05

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

De: Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval

Enviado: quarta-feira, 7 de outubro de 2020 14:45

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

Cc: Neimar Torres; Terezinha Regina Frydman

Assunto: RE: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS | PE 093/2020 - TRF 2a. REGIÃO 26-32 Francisco

Prezado Francisco,

Seguem os esclarecimentos. Desculpe-me o equívoco.

36. Entendemos que caso se faça necessário o deslocamento de profissionais entre os pontos de atendimento presenciais listados no Anexo I-C, este será provido pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o quantitativo de chamados presenciais existentes por tipo de serviço e por local de atendimento visto que esta informação não está clara no edital.

RESPOSTA: NÃO. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada. Os profissionais alocados nos serviços que exigem atendimento presencial poderão ser alocados de forma distribuída nas dependências do Contratante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo A. Portanto, havendo necessidade de deslocamento de profissionais entre os pontos de atendimento presenciais listados no Anexo I-C, a Contratada deverá prover os recursos necessários, sem ônus adicional para o Contratante.

37. Entendemos que a CONTRATANTE conforme item 3.3.5.1 do termo de referência irá prover a Plataforma VoIP sem ônus para a CONTRATADA, logo caberá a CONTRATANTE a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários visto que a Plataforma VoIP se encontra em sua estrutura. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: NÃO. 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, conforme consta do Edital.

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: Francisco Luis Duarte

Enviado: quarta-feira, 7 de outubro de 2020 14:24

Para: Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval; coocon@trf2.jus.br; Almiro Rocha Da Silva

Assunto: RE: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS | PE 093/2020 - TRF 2a. REGIÃO 26-32 Francisco

PE 093/2020 -eof35

Prezados,

Faltam as respostas dos itens 36 e 37. Aguardo com urgência.

Grato.

Francisco Duarte

Pregoeiro

De: Francisco Luis Duarte

Enviado: quarta-feira, 7 de outubro de 2020 11:01

Para: Rubens Ferraz de Araújo

Assunto: ENC: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS | PE 093/2020 - TRF 2a. REGIÃO 26-32 Francisco

De: Maria Lucia Goncalves Coelho Carnaval

Enviado: terça-feira, 6 de outubro de 2020 16:35

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

Cc: Neimar Torres; Terezinha Regina Frydman

Assunto: RE: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS | PE 093/2020 - TRF 2a. REGIÃO

Prezado Francisco,

Seguem os esclarecimentos solicitados, com exceção dos itens 26 a 32, pois referem-se a questões administrativas/jurídicas:

1. Entendemos que conforme item 14.5 do termo de referência a CONTRATANTE fornecerá sem ônus a CONTRATADA toda a infraestrutura física, elétrica, lógica (internet e telefonia), mobiliário adequado para a prestação dos serviços, telefones de mesa para recebimento dos chamados e estações de trabalho dotadas de computador ou notebook para a equipe da CONTRATADA quando in loco na CONTRATANTE para a prestação dos serviços licitados. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: Conforme item 5.5 das Obrigações do Contratante: Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessárias à execução dos serviços. Caso a Contratada considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato, tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações, poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem custos adicionais para o mesmo.

As obrigações da Contratada constam 15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, onde constam os itens a serem fornecidos pela futura contratada.

2. Solicitamos gentilmente a informação de qual a ferramenta de acesso remoto é utilizada pela CONTRATANTE.

RESPOSTA: Conforme item 15.2. é obrigação da Contratada disponibilizar Plataforma de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho, para atendimentos dos chamados de forma remota, com as características principais descritas nos subitens.

3. Entendemos que a CONTRATANTE irá fornecer sem ônus a CONTRATADA o sistema de gerenciamento de chamados (Plataforma de Gestão de Atendimento), central telefônica, e número de contato (0800, 4004, ramal interno ou qualquer outro número) para recebimento e retorno dos chamados telefônicos. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o tempo médio de atendimento dos chamados (TMA) e a origem das ligações (fixo, celular, ramal interno, interurbano,..) para elaboração de um proposta mais assertiva.

RESPOSTA: Conforme item 5.5 das Obrigações do Contratante: Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessárias à execução dos serviços. Caso a Contratada considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato, tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações, poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem custos adicionais para o mesmo.

As obrigações da Contratada constam 15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, onde constam os itens a serem fornecidos pela futura contratada.

4. Entendemos que os serviços de atendimento telefônico e remoto da Central (serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento) conforme item 3.6.5 do termo de referência serão realizados na sede da CONTRATADA que pode estar fixada em qualquer estado da Federação. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: NÃO. 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.

5. Entendemos que será possível interligação entre ambientes e centrais telefônicas da CONTRATANTE e CONTRATADA por meio de VPN. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

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.

6. Solicitamos gentilmente a informação do valor despendido para a última atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP realizada e a empresa responsável pelo fornecimento desta atualização visto que a exigência contida no último parágrafo do item 3.3.5.1 se trata de item bastante específico.

RESPOSTA: As ferramentas utilizadas são open source, com exceção do Flash Operator Panel 2 utilizado pela atual contratada para o monitoramento da fila de atendimento.

7. Entendemos que para os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento será permitido o compartilhamento de recursos já existentes na CONTRATADA que detenham as exigências contidas no Anexo I B para a prestação dos serviços visto que no edital não menciona dedicação exclusiva de equipe restringindo apenas para os supervisores dos serviços que deverão ser exclusivos. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o item no edital que restringe tal prática.

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.

Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE.

O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada subitem do item 3.1.

8. Entendemos que poderá haver acúmulo de funções entre profissionais, citando como exemplo os cargos de Técnicos de Suporte Local, Técnicos de manutenção de hardware e Técnico de atendimento à rede poderão ser executados por um mesmo profissional caso este detenha os requisitos exigidos no Anexo I B para a prestação dos serviços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o item no edital que restringe tal prática.

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. Solicitamos gentilmente a informação de qual o modelo de telefone que será fornecido pela CONTRATANTE a CONTRATADA para que seja possível o dimensionamento correto da exigência contida no item 15.1 do termo de referência.

RESPOSTA: Os “headsets” são necessários à equipe da Central para utilização com a Plataforma VoIP.

10. Entendemos que todos os canais destinados ao recebimento de chamados serão definidos, disponibilizados e mantidos pela CONTRATANTE para a correta execução do item 3.3.2.1 do termo de referência. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: SIM.

11. Solicitamos gentilmente a informação do histórico dos chamados para realização de serviços fora do horário estabelecido informando o horário de realização dos serviços e quantos profissionais foram envolvidos para atender ao exigido no item 3.6.9 do termo de referência e elaborar proposta mais assertiva visto que esta informação não está clara no edital.

RESPOSTA: Conforme item 3.6.9. Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário estabelecido. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação do CONTRATANTE no Estado do Rio de Janeiro, podendo ser fora das dependências do Contratante. Tais serviços envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação, os quais deverão ser previamente autorizados pelo CONTRATANTE, que providenciará os meios de transporte. Estima-se 6 (seis) eventos desta natureza, anualmente.

12. Entendemos que para atender a exigência do item 3.5.2.2 “b” quando houver um chamado para o suporte presencial crítico fora dos locais informados no Anexo I-C para atendimento presencial aos Magistrados em suas residências ou em qualquer outro local será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do deslocamento do profissional responsável pelo atendimento assim como dos equipamentos ou insumos necessários para tratativa do chamado. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: Conforme item 3.6.10. 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.

13. Solicitamos gentilmente a informação de quantas Sessões de Julgamento ocorrem diariamente na CONTRATANTE por local de atendimento para o devido atendimento da exigência descrita no item 3.5.2.3 do termo de referência visto que esta informação não está clara no edital e impossibilita um correto dimensionamento de profissionais e uma proposta mais assertiva.

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. As sessões ocorrem na sede do Contratante.

14. Solicitamos gentilmente a informação de quantas Sessões de Plenária ocorrem diariamente na CONTRATANTE por local de atendimento para o devido atendimento da exigência descrita no item 3.5.2.4 do termo de referência visto que esta informação não está clara no edital e impossibilita um correto dimensionamento de profissionais e uma proposta mais assertiva.

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. As sessões ocorrem na sede do Contratante.

15. Entendemos que os serviços mencionados no item 4.1 do termo de referência se restringem aos serviços de suporte técnico presencial e suporte técnico local crítico visto que no item 3.6.5 do termo de referência define que os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento serão realizados na CONTRATADA. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

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.

Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE.

O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada subitem do item 3.1.

16. Entendemos que os horários mencionados no item 4.2 do termo de referência se restringem aos serviços de suporte técnico presencial e suporte técnico local crítico. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: Não. O item 4.2. refere-se aos serviços a serem prestados, que serão de segunda a sexta-feira, no horário de 10:00 às 19:00h e sábados, domingos e feriados de 12h às 17h.

17. Entendemos que o Preposto poderá ser um membro da equipe de execução dos serviços de suporte local in loco na CONTRATANTE, contanto que possua os requisitos necessários para ocupar esta função. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: Conforme item 16.5: Preposto: funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

18. Entendemos que profissionais designados a prestação de serviços de suporte local poderão realizar atividades de acesso remoto a estações de trabalho. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

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.

Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE.

O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada subitem do item 3.1

19. Entendemos que as unidades do Tribunal Regional Federal da 2ª Região no Rio de Janeiro mencionadas no Anexo I-C serão as únicas a terem atendimento presencial conforme item 4.1 do termo de referência e nas demais unidades: Seção Judiciária do Rio de Janeiro e Seção Judiciária do Espírito Santo mencionadas no Anexo I – D terão somente atendimento telefônico e remoto. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando todos os locais de atendimento presencial.

RESPOSTA: Conforme item 3.4.1. Os serviços de suporte técnico presencial cobrem apenas os usuários do Tribunal Regional de Federal da 2ª. Região, em todas as suas unidades, nos endereços elencados no Anexo C. Tem como objetivo prover serviços de atendimento de campo, complementando os serviços providos pela Central de forma a garantir um atendimento integral.

20. Entendemos que no escopo do serviço licitado não está previsto fornecimento ou deslocamento de peças, insumos ou equipamentos de informática por parte da CONTRATADA, sendo estes serviços de total responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA: Conforme item 3.4.3.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TI, com peças fornecidas pelo CONTRATANTE, caso necessário.

21. Entendemos que quando for necessário o deslocamento de equipamentos de informática para análise, substituição ou descarte de peças, insumos ou equipamentos por parte da equipe de suporte técnico presencial, será responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do transporte adequado para realizar essas atividades. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando histórico de deslocamento de equipamentos.

RESPOSTA. O transporte de equipamentos de informática entre os prédios do Contratante será de responsabilidade do CONTRATANTE.

22. Solicitamos gentilmente a distribuição dos chamados informados no Anexo I-D específicos por cada tipo de serviço licitado seguindo a referência do item 2.1 do termo de referência, pois as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva.

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.

23. Solicitamos gentilmente a distribuição dos chamados informados no Anexo I-D específicos por cada serviço tipo de serviço licitado por local de atendimento presencial conforme listagem presente no Anexo I-C, pois as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva.

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.

24. Solicitamos gentilmente o tempo médio dos chamados (TMA) informados no Anexo I-D específicos por cada tipo de serviço licitado conforme os serviços listados no item 2.1 do termo de referência, pois as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva.

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.

25. Entendemos que houve um equívoco na tabela Registro 2019 do Anexo I-D onde o somatório das 3 colunas (Quantidade de atendimentos registrados pelo tipo: Telefone, Quantidade de atendimentos registrados pelo tipo: Email e Quantidade de atendimentos registrados via web) da tabela é divergente do que consta na tabela Quantitativo de Chamados Registrados no ano de 2019 por Órgão na coluna Total Mensal. Desta forma gostaríamos de saber qual o real quantitativo de chamados a ser considerado para o dimensionamento dos requisitos envolvidos na solução licitada.

RESPOSTA: Não houve equívoco. O total de chamados registrados por Órgão inclui os chamados registrados por grupos solucionadores internos, não cadastrados por estes canais que a CENTRAL recebe.

26. Entendemos que houve um equívoco no sindicato informado no item 3.3 do Anexo VI Planilha de preços pois tal sindicato não possui cargo, função ou atividade compatível aos profissionais envolvidos na execução dos serviços licitados, desta forma deverá ser substituído o sindicato informado no Anexo VI pelo sindicato dos profissionais de informática do Rio de Janeiro (Sindpd-RJ). Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

RESPOSTA : Desconsiderar o item 3.3 do Anexo VI - Planilha de Preços, pois o profissional indicado não está envolvido na execução dos serviços,

27. Entendemos que houve um equívoco no item 3.3 do Anexo VI Planilha de preços, quando determina que para elaboração da planilha de preços a licitante deverá aplicar aos profissionais que executarão os serviços objeto

deste certame, os salários e os benefícios definidos no Sindicato dos Empregados de Empresas de Asseio e Conservação do Município do Rio De Janeiro (SIEMACO/RJ), para o cargo de Recepcionista. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer pelo sindicato dos profissionais de informática do Rio de Janeiro (Sindpd-RJ). RESPOSTA : Desconsiderar no item 3.3 do Anexo VI - Planilha de Preços, o sindicato e o profissional indicado, pois os mesmos não estão envolvidos na execução dos serviços. O Edital não faz exigência de Sindicato.

28. Entendemos que os percentuais de insumos e encargos apresentados no Anexo VI Planilha de preços são unicamente um balizador para formação da planilha de preços, podendo a licitante adotar e utilizar os percentuais que pratica. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA: A planilha de preços constante do Anexo VI , é exemplificativa e não exaustiva, podendo, cada licitante, elaborar sua própria planilha.
29. Entendemos que o exigido no item 3.2 do Anexo VI Planilha de preços referente ao memorial de cálculo de horas extras juntamente com os adicional de periculosidade, insalubridade e adicional noturno só podem ser evidenciados em memorial de cálculo quando as atividades são executadas, visto que compete a CONTRATADA demonstrar sua metodologia de execução apenas quando os serviços são realizados, podendo ou não a CONTRATADA adotar o uso de horas extras ou demais adicionais devido a sua metodologia de execução. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer qual o quantitativo de horas extras, adicional de periculosidade, insalubridade e adicional noturno a ser considerado minimamente para a formulação da planilha de preços. RESPOSTA : A licitante vencedora, informar a memória de cálculo das das horas extras.
30. Entendemos que o campo: Anexo II - Valor Global Anual é igual ao campo: Anexo II A - Valor Total Anual - Mão De Obra, ambos os campos presentes na planilha Anexo VI - Planilha Totalizadora no Anexo VI Planilha de preços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer qual a diferença entre um campo e outro e o que deve considerado para composição do campo: Anexo II - Valor Global Anual. RESPOSTA- ONDE SE LE ANEXO II E ANEXO II-A , LEIA-SE - ANEXO VI - VALOR TOTAL ANUAL- MÃO DE OBRA. E ANEXO VI - VALOR GLOBAL ANUAL
31. Entendemos que as licitantes deveram elaborar sua proposta considerando o benefício da desoneração da folha de pagamento para todos os meses previstos de execução do certame em questão, Lei 12.546/11, de acordo com sua atividade econômica. Caso este benefício não permaneça vigente a partir do ano de 2021, poderá a CONTRATADA solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro devido à mudança na legislação, ajustando os valores registrados em sua proposta final no certame. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA : As empresas optantes pela desoneração da folha de pagamento no ano 2019 poderão concorrer utilizando-se como base os benefícios da desoneração . Quanto a reequilíbrio econômico financeiro , é questão contratual, e de competência de deliberação superior do TRF 2 a Região.
32. Entendemos que para os profissionais que realizarão os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento na sede da CONTRATADA deverá ser considerado o respectivo sindicato dos profissionais de informática do estado em questão e não o sindicato informado no item 3.3 do Anexo VI Planilha de preços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA :O Edital não faz exigência de Sindicato, conforme resposta questionamento 27.
33. Solicitamos gentilmente a informação do que consiste a informação na coluna Quantidade de ligações na tabela Registros de 2019 do Anexo I-D visto que a quantidade de ligações é totalmente diferente da quantidade de atendimentos exibido nas outras colunas da mesma tabela.

RESPOSTA: Quantidade de ligações referem-se a quantidade de ligações telefônicas recebidas pela Central de Atendimento.

34. Solicitamos gentilmente a informação do valor estimado de contratação específico por serviço a ser realizado conforme divisão demonstrada no item 2.1 do termo de referência visto que as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva.

RESPOSTA: O valor estimado da contratação está em conformidade com a planilha que deve ser enviada pela Licitante.

35. Solicitamos gentilmente a distribuição dos 24 profissionais disponibilizados pela atual prestadora dos serviços, Solutis, por cada tipo de serviço executado conforme divisão demonstrada no item 2.1 do termo de referência.

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.

Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE.

O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada subitem do item 3.1.

36. Entendemos que caso se faça necessário o deslocamento de profissionais entre os pontos de atendimento presenciais listados no Anexo I-C, este será provido pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o quantitativo de chamados presenciais existentes por tipo de serviço e por local de atendimento visto que esta informação não está clara no edital.

37. Entendemos que a CONTRATANTE conforme item 3.3.5.1 do termo de referência irá prover a Plataforma VoIP sem ônus para a CONTRATADA, logo caberá a CONTRATANTE a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários visto que a Plataforma VoIP se encontra em sua estrutura. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

**Esclarecimento 07/10/2020 15:36:28**

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 93/20 1. Entendemos que conforme item 14.5 do termo de referência a CONTRATANTE fornecerá sem ônus a CONTRATADA toda a infraestrutura física, elétrica, lógica (internet e telefonia), mobiliário adequado para a prestação dos serviços, telefones de mesa para recebimento dos chamados e estações de trabalho dotadas de computador ou notebook para a equipe da CONTRATADA quando in loco na CONTRATANTE para a prestação dos serviços licitados. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 2. Solicitamos gentilmente a informação de qual a ferramenta de acesso remoto é utilizada pela CONTRATANTE. 3. Entendemos que a CONTRATANTE irá fornecer sem ônus a CONTRATADA o sistema de gerenciamento de chamados (Plataforma de Gestão de Atendimento), central telefônica, e número de contato (0800, 4004, ramal interno ou qualquer outro número) para recebimento e retorno dos chamados telefônicos. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o tempo médio de atendimento dos chamados (TMA) e a origem das ligações (fixo, celular, ramal interno, interurbano,..) para elaboração de uma proposta mais assertiva. 4. Entendemos que os serviços de atendimento telefônico e remoto da Central (serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento) conforme item 3.6.5 do termo de referência serão realizados na sede da CONTRATADA que pode estar fixada em qualquer estado da Federação. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 5. Entendemos que será possível interligação entre ambientes e centrais telefônicas da CONTRATANTE e CONTRATADA por meio de VPN. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 6. Solicitamos gentilmente a informação do valor despendido para a última atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP realizada e a empresa responsável pelo fornecimento desta atualização visto que a exigência contida no último parágrafo do item 3.3.5.1 se trata de item bastante específico. 7. Entendemos que para os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento será permitido o compartilhamento de recursos já existentes na CONTRATADA que detenham as exigências contidas no Anexo I B para a prestação dos serviços visto que no edital não menciona dedicação exclusiva de equipe restringindo apenas para os supervisores dos serviços que deverão ser exclusivos. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o item no edital que restringe tal prática. 8. Entendemos que poderá haver acúmulo de funções entre profissionais, citando como exemplo os cargos de Técnicos de Suporte Local, Técnicos de manutenção de hardware e Técnico de atendimento à rede poderão ser executados por um mesmo profissional caso este detenha os requisitos exigidos no Anexo I B para a prestação dos serviços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o item no edital que restringe tal prática. 9. Solicitamos gentilmente a informação de qual o modelo de telefone que será fornecido pela CONTRATANTE a CONTRATADA para que seja possível o dimensionamento correto da exigência contida no item 15.1 do termo de referência. 10. Entendemos que todos os canais destinados ao recebimento de chamados serão definidos, disponibilizados e mantidos pela CONTRATANTE para a correta execução do item 3.3.2.1 do termo de referência. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 11. Solicitamos gentilmente a informação do histórico dos chamados para realização de serviços fora do horário estabelecido informando o horário de realização dos serviços e quantos profissionais foram envolvidos para atender ao exigido no item 3.6.9 do termo de referência e elaborar proposta mais assertiva visto que esta informação não está clara no edital. 12. Entendemos que para atender a exigência do item 3.5.2.2 "b" quando houver um chamado para o suporte presencial crítico fora dos locais informados no Anexo I-C para atendimento presencial aos Magistrados em suas residências ou em qualquer outro local será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do deslocamento do profissional responsável pelo atendimento assim como dos equipamentos ou insumos necessários para tratativa do chamado. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 13. Solicitamos gentilmente a informação de quantas Sessões de Julgamento ocorrem diariamente na CONTRATANTE por local de atendimento para o devido atendimento da exigência descrita no item 3.5.2.3 do termo de referência visto que esta informação não está clara no edital e impossibilita um correto dimensionamento de profissionais e uma proposta mais assertiva. 14. Solicitamos gentilmente a informação de quantas Sessões de Plenária ocorrem diariamente na CONTRATANTE por local de atendimento para o devido atendimento da exigência descrita no item 3.5.2.4 do termo de referência visto que esta informação não está clara no edital e impossibilita um correto dimensionamento de profissionais e uma proposta mais assertiva. 15. Entendemos que os serviços mencionados no item 4.1 do termo de referência se restringem aos serviços de suporte técnico presencial e suporte técnico local crítico visto que no item 3.6.5 do termo de referência define que os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento serão realizados na CONTRATADA. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 16. Entendemos que os horários mencionados no item 4.2 do termo de referência se restringem aos serviços de suporte técnico presencial e suporte técnico local crítico. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 17. Entendemos que o Preposto poderá ser um membro da equipe de execução dos serviços de suporte local in loco na CONTRATANTE, contanto que possua os requisitos necessários para ocupar esta função. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 18. Entendemos que profissionais designados a prestação de serviços de suporte local poderão realizar atividades de acesso remoto a estações de trabalho. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 19. Entendemos que as unidades do Tribunal Regional Federal da 2ª Região no Rio de Janeiro mencionadas no Anexo I-C serão as únicas a terem atendimento presencial conforme item 4.1 do termo de referência e nas demais unidades: Seção Judiciária do Rio de Janeiro e Seção Judiciária do Espírito Santo mencionadas no Anexo I - D terão somente atendimento telefônico e remoto. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando todos os locais de atendimento presencial. 20. Entendemos que no escopo do serviço licitado não está previsto fornecimento ou deslocamento de peças, insumos ou equipamentos de informática por parte da CONTRATADA, sendo estes serviços de total responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 21. Entendemos que quando for necessário o deslocamento de equipamentos de informática para análise, substituição ou descarte de peças, insumos ou equipamentos por parte da equipe de suporte técnico presencial, será responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do transporte adequado para realizar essas atividades. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando histórico de deslocamento de equipamentos. 22. Solicitamos gentilmente a distribuição dos chamados informados no Anexo I-D específicos por cada tipo de serviço licitado seguindo a referência do item 2.1 do termo de referência, pois as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva. 23. Solicitamos gentilmente a distribuição dos chamados informados no Anexo I-D específicos por cada serviço tipo de serviço licitado por local de atendimento presencial conforme listagem presente no Anexo I-C, pois as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para

elaboração de uma proposta assertiva. 24. Solicitamos gentilmente o tempo médio dos chamados (TMA) informados no Anexo I-D específicos por cada tipo de serviço licitado conforme os serviços listados no item 2.1 do termo de referência, pois as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva. 25. Entendemos que houve um equívoco na tabela Registro 2019 do Anexo I-D onde o somatório das 3 colunas (Quantidade de atendimentos registrados pelo tipo: Telefone, Quantidade de atendimentos registrados pelo tipo: Email e Quantidade de atendimentos registrados via web) da tabela é divergente do que consta na tabela Quantitativo de Chamados Registrados no ano de 2019 por Órgão na coluna Total Mensal. Desta forma gostaríamos de saber qual o real quantitativo de chamados a ser considerado para o dimensionamento dos requisitos envolvidos na solução licitada. 26. Entendemos que houve um equívoco no sindicato informado no item 3.3 do Anexo VI Planilha de preços pois tal sindicato não possui cargo, função ou atividade compatível aos profissionais envolvidos na execução dos serviços licitados, desta forma deverá ser substituído o sindicato informado no Anexo VI pelo sindicato dos profissionais de informática do Rio de Janeiro (Sindpd-RJ). Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 27. Entendemos que houve um equívoco no item 3.3 do Anexo VI Planilha de preços, quando determina que para elaboração da planilha de preços a licitante deverá aplicar aos profissionais que executarão os serviços objeto deste certame, os salários e os benefícios definidos no Sindicato dos Empregados de Empresas de Asseio e Conservação do Município do Rio De Janeiro (SIEMACO/RJ), para o cargo de Recepcionista. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.pelo sindicato dos profissionais de informática do Rio de Janeiro (Sindpd-RJ). 28. Entendemos que os percentuais de insumos e encargos apresentados no Anexo VI Planilha de preços são unicamente um balizador para formação da planilha de preços, podendo a licitante adotar e utilizar os percentuais que pratica. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 29. Entendemos que o exigido no item 3.2 do Anexo VI Planilha de preços referente ao memorial de cálculo de horas extras juntamente com os adicional de periculosidade, insalubridade e adicional noturno só podem ser evidenciados em memorial de cálculo quando as atividades são executadas, visto que compete a CONTRATADA demonstrar sua metodologia de execução apenas quando os serviços são realizados, podendo ou não a CONTRATADA adotar o uso de horas extras ou demais adicionais devido a sua metodologia de execução. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer qual o quantitativo de horas extras, adicional de periculosidade, insalubridade e adicional noturno a ser considerado minimamente para a formulação da planilha de preços. 30. Entendemos que o campo: Anexo II - Valor Global Anual é igual ao campo: Anexo II A - Valor Total Anual - Mão De Obra, ambos os campos presentes na planilha Anexo VI - Planilha Totalizadora no Anexo VI Planilha de preços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer qual a diferença entre um campo e outro e o que deve considerado para composição do campo: Anexo II - Valor Global Anual. 31. Entendemos que as licitantes deveram elaborar sua proposta considerando o benefício da desoneração da folha de pagamento para todos os meses previstos de execução do certame em questão, Lei 12.546/11, de acordo com sua atividade econômica. Caso este benefício não permaneça vigente a partir do ano de 2021, poderá a CONTRATADA solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro devido à mudança na legislação, ajustando os valores registrados em sua proposta final no certame. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 32. Entendemos que para os profissionais que realizarão os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento na sede da CONTRATADA deverá ser considerado o respectivo sindicato dos profissionais de informática do estado em questão e não o sindicato informado no item 3.3 do Anexo VI Planilha de preços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 33. Solicitamos gentilmente a informação do que consiste a informação na coluna Quantidade de ligações na tabela Registros de 2019 do Anexo I-D visto que a quantidade de ligações é totalmente diferente da quantidade de atendimentos exibido nas outras colunas da mesma tabela. 34. Solicitamos gentilmente a informação do valor estimado de contratação específico por serviço a ser realizado conforme divisão demonstrada no item 2.1 do termo de referência visto que as informações contidas no edital não favorecem a um correto dimensionamento dos recursos necessários a prestação dos serviços e são insuficientes para elaboração de uma proposta assertiva. 35. Solicitamos gentilmente a distribuição dos 24 profissionais disponibilizados pela atual prestadora dos serviços, Solutis, por cada tipo de serviço executado conforme divisão demonstrada no item 2.1 do termo de referência. 36. Entendemos que caso se faça necessário o deslocamento de profissionais entre os pontos de atendimento presenciais listados no Anexo I-C, este será provido pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o quantitativo de chamados presenciais existentes por tipo de serviço e por local de atendimento visto que esta informação não está clara no edital. 37. Entendemos que a CONTRATANTE conforme item 3.3.5.1 do termo de referência irá prover a Plataforma VoIP sem ônus para a CONTRATADA, logo caberá a CONTRATANTE a gravação dos diálogos entre o atendente e os usuários visto que a Plataforma VoIP se encontra em sua estrutura. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer.

Fechar

**Resposta 07/10/2020 15:36:28**

RESPOSTA PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 93/20 1. Entendemos que conforme item 14.5 do termo de referência a CONTRATANTE fornecerá sem ônus a CONTRATADA toda a infraestrutura física, elétrica, lógica (internet e telefonia), mobiliário adequado para a prestação dos serviços, telefones de mesa para recebimento dos chamados e estações de trabalho dotadas de computador ou notebook para a equipe da CONTRATADA quando in loco na CONTRATANTE para a prestação dos serviços licitados. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA: Conforme item 5.5 das Obrigações do Contratante: Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessárias à execução dos serviços. Caso a Contratada considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato, tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações, poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem custos adicionais para o mesmo. As obrigações da Contratada constam 15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, onde constam os itens a serem fornecidos pela futura contratada. 2. Solicitamos gentilmente a informação de qual a ferramenta de acesso remoto é utilizada pela CONTRATANTE. RESPOSTA: Conforme item 15.2. é obrigação da Contratada disponibilizar Plataforma de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho, para atendimentos dos chamados de forma remota, com as características principais descritas nos subitens. 3. Entendemos que a CONTRATANTE irá fornecer sem ônus a CONTRATADA o sistema de gerenciamento de chamados (Plataforma de Gestão de Atendimento), central telefônica, e número de contato (0800, 4004, ramal interno ou qualquer outro número) para recebimento e retorno dos chamados telefônicos. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o tempo médio de atendimento dos chamados (TMA) e a origem das ligações (fixo, celular, ramal interno, interurbano,...) para elaboração de um proposta mais assertiva. RESPOSTA: Conforme item 5.5 das Obrigações do Contratante: Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessárias à execução dos serviços. Caso a Contratada considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato, tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações, poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem custos adicionais para o mesmo. As obrigações da Contratada constam 15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, onde constam os itens a serem fornecidos pela futura contratada. 4. Entendemos que os serviços de atendimento telefônico e remoto da Central (serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento) conforme item 3.6.5 do termo de referência serão realizados na sede da CONTRATADA que pode estar fixada em qualquer estado da Federação. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA: NÃO. 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. 5. Entendemos que será possível interligação entre ambientes e centrais telefônicas da CONTRATANTE e CONTRATADA por meio de VPN. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. 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. 6. Solicitamos gentilmente a informação do valor despendido para a última atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP realizada e a empresa responsável pelo fornecimento desta atualização visto que a exigência contida no último parágrafo do item 3.3.5.1 se trata de item bastante específico. RESPOSTA: As ferramentas utilizadas são open source, com exceção do Flash Operator Panel 2 utilizado pela atual contratada para o monitoramento da fila de atendimento. 7. Entendemos que para os serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento será permitido o compartilhamento de recursos já existentes na CONTRATADA que detenham as exigências contidas no Anexo I B para a prestação dos serviços visto que no edital não menciona dedicação exclusiva de equipe restringindo apenas para os supervisores dos serviços que deverão ser exclusivos. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o item no edital que restringe tal prática. 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. Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE. O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada subitem do item 3.1. 8. Entendemos que poderá haver acúmulo de funções entre profissionais, citando como exemplo os cargos de Técnicos de Suporte Local, Técnicos de manutenção de hardware e Técnico de atendimento à rede poderão ser executados por um mesmo profissional caso este detenha os requisitos exigidos no Anexo I B para a prestação dos serviços. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer informando o item no edital que restringe tal prática. 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. Solicitamos gentilmente a informação de qual o modelo de telefone que será fornecido pela CONTRATANTE a CONTRATADA para que seja possível o dimensionamento correto da exigência contida no item 15.1 do termo de referência. RESPOSTA: Os "headsets" são necessários à equipe da Central para utilização com a Plataforma VoIP. 10. Entendemos que todos os canais destinados ao recebimento de chamados serão definidos, disponibilizados e mantidos pela CONTRATANTE para a correta execução do item 3.3.2.1 do termo de referência. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA: SIM. 11. Solicitamos gentilmente a informação do histórico dos chamados para realização de serviços fora do horário estabelecido informando o horário de realização dos serviços e quantos profissionais foram envolvidos para atender ao exigido no item 3.6.9 do termo de referência e elaborar proposta mais assertiva visto que esta informação não está clara no edital. RESPOSTA: Conforme item 3.6.9. Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário estabelecido. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação do CONTRATANTE no Estado do Rio de Janeiro, podendo ser fora das dependências do Contratante. Tais serviços envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação, os quais deverão ser previamente

autorizados pelo CONTRATANTE, que providenciará os meios de transporte. Estima-se 6 (seis) eventos desta natureza, anualmente. 12. Entendemos que para atender a exigência do item 3.5.2.2 "b" quando houver um chamado para o suporte presencial crítico fora dos locais informados no Anexo I-C para atendimento presencial aos Magistrados em suas residências ou em qualquer outro local será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do deslocamento do profissional responsável pelo atendimento assim como dos equipamentos ou insumos necessários para tratativa do chamado. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer. RESPOSTA: Conforme item 3.6.10. 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. 13. Solicitamos gentilmente a informação de quantas Sessões de Julgamento ocorrem diariamente na CONTRATANTE por local de atendimento para o devido atendimento da exigência descrita no item 3.5.2.3 do termo de referência visto que esta informação não está clara no edital e impossibilita um correto dimensionamento de profissionais e uma proposta mais assertiva. 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

Fechar