

TRF MG - PE 01/2023 - Esclarecimentos

Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>

Sex, 13/10/2023 11:14

Para:LICITAÇÃO/SELIT-MG: Licitação e Compras <licitacao@trf6.jus.br>

Cc:Karina Rodrigues Ferreira <krferreira1@stefanini.com>;Michelle De Melo Machado <mmmachado2@stefanini.com>

Prezada Comissão, bom dia!

A STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 58.069.360/0001-20, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, **solicitar o esclarecimento abaixo:**

OBJETO: Contratação de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da 6ª Região e Subseções Judicárias vinculadas, conforme especificações técnicas e observações constantes do Termo.

Questionamentos:

- *Quantas posições existem em BHMG e quantos atuam nas outras localidades? Poderia disponibilizar por localidade?*
- *É correto afirmar que todo o mobiliário, computadores, telefones, linhas de telefones softwares para execução do contrato são de responsabilidade da contratante?*
- *É correto afirmar que para o contrato, as ligações telefônicas serão atendidas por meio de solução disponibilizada pela contratante?*
- *OS quantitativos de ligações telefônicas informados na tabela de LIGAÇÕES RECEBIDAS PELA CSTI - SJMG/TRF6 estão inseridas no total informado na tabela 1 - HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE TIC DA SJMG/TRF6 . está correto no entendimento?*
- *Poderia esclarecer a quantidade de chamados de N2 que ocorreram por unidade?*
- *Poderia informar o número total de chamados resolvidos na estância N1, o TMA desse atendimento, também no N1 a quantidade resolvida por telefone e o TMA desses atendimentos, o quantitativo resolvidos N2 remoto e N2 presencial e o quantitativo direcionado para outras áreas de resolução?*

Atenciosamente,

FERNANDA LOPES

Analista de Licitações



SCN Q 1 Ed Number One - Segundo Andar - Brasília/DF
(61) 3704-8411

www.stefanini.com

16/10/2023, 12:17

TRF MG - PE 01/2023 - Esclarecimentos – LICITAÇÃO/SELIT-MG: Licitação e Compras – Outlook

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.



INFORMAÇÃO

À SELIT,

Sra. Supervisora,

Em atendimento ao Encaminhamento TRF6-SELIT 0498770, referente ao pedido de esclarecimentos feito pela empresa Stefanini 0498769, relativos ao Pregão 01/2023, temos a informar o que segue:

1- Quantas posições existem em BHMG e quantos atuam nas outras localidades? Poderia disponibilizar por localidade?

R- Informamos que a equipe do contrato atual é composta por 39 técnicos.

LOCALIDADE	Quantidade atual de técnicos
Belo Horizonte	11
Divinópolis	1
Gov. Valadares	1
Ipatinga	1
Ituiutaba	1
Janaúba	1
Juiz de Fora	2
Lavras	1
Manhuaçu	1
Montes Claros	1
Muriaé	1
Paracatu	1
Passos	1
Patos de Minas	1
Poços de Caldas	1
Ponte Nova	1
Pousos Alegre	1

São João del-Rei	1
São Sebastião do Paraíso	1
Sete Lagoas	1
Teófilo Otoni	1
Uberaba	2
Uberlândia	2
União	1
Varginha	1
Viçosa	1
Total	39

2- É correto afirmar que todo o mobiliário, computadores, telefones, linhas de telefones softwares para execução do contrato são de responsabilidade da contratante?

R- A Informação já consta de forma detalhada nos itens 5.1.4.40 e 6.11.30 do Termo de Referência, que dispõem:

5.1.4.40. Por deliberação da CONTRATANTE, este fornecerá mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, observando o padrão dos equipamentos disponibilizados pelo TRF6.

6.11.30. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TIC (Information Technology Service Management - ITSM), da CONTRATANTE, ou outra que venha a substituí-la, cujas licenças serão fornecidas por esta.

3- É correto afirmar que para o contrato, as ligações telefônicas serão atendidas por meio de solução disponibilizada pela contratante?

R- Sim.

4- Os quantitativos de ligações telefônicas informados na tabela de LIGAÇÕES RECEBIDAS PELA CSTI - SJMG/TRF6 estão inseridas no total informado na tabela 1 - HISTÓRICO DE SOLICITAÇÕES DE TIC DA SJMG/TRF6 . está correto no entendimento?

R- Não está correto o entendimento, pois se referem a controles e ferramentas distintas, sendo as solicitações de serviços de TIC recebidas, em sua maior parte, através da Ferramenta de ITSM (IBM Control Desk), enquanto as ligações telefônicas pelo Business Connect Contact Center.

5- Poderia esclarecer a quantidade de chamados de N2 que ocorreram por unidade?

R- Dados não disponíveis na ferramenta atual.

6- Poderia informar o número total de chamados resolvidos na estância N1, o TMA desse atendimento, também no N1 a quantidade resolvida por telefone e o TMA desses

atendimentos, o quantitativo resolvidos N2 remoto e N2 presencial e o quantitativo direcionado para outras áreas de resolução?

R- Dados não disponíveis na ferramenta atual.

Atenciosamente,

Airton Carvalho de Lima Júnior
Fiscal Técnico da Equipe de planejamento da contratação

Antônio Keltke Guimarães
Assessor técnico da SECTI



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Keltke Guimaraes, Analista Judiciário**, em 17/10/2023, às 18:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Airton Carvalho de Lima Junior, Técnico Judiciário**, em 17/10/2023, às 19:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0500029** e o código CRC **A11D661B**.

Av. Alvaro Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-001 - Belo Horizonte - MG - www.trf6.jus.br
0002766-10.2022.4.06.8000 0500029v12