

TRF MG - PE 01/2023 - Esclarecimentos

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

Ter, 17/10/2023 09:35

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 Judiciárias vinculadas, conforme especificações técnicas e observações constantes do Termo.

Questionamentos:

01 - De acordo com o item *“5.1.3.20. As solicitações de serviços de TIC priorizadas pelo CONTRATANTE deverão ter atendimento imediato.”* Poderia disponibilizar o quantitativo de atendimentos nessa modalidade por localidade?

02 - De acordo com os itens:

“5.1.5.14.2. Indicador 02 – Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)”.

5.1.5.14.2.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.5.14.3. Indicador 03 – Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).

5.1.5.14.3.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.5.14.4. Indicador 04 – Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

5.1.5.14.4.1.; As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

17/10/2023, 11:08

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

5.1.5.14.5. Indicador 05 – Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).

5.1.5.14.5.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.” Poderia disponibilizar o quantitativo de chamados ou percentual desses chamados em relação ao total, por localidade?

Na tabela “Contratação de serviços técnicos de suporte em TIC” página 18 do termo de referência, o item 01 contempla 38 profissionais Nível 01, porém no Anexo I o quantitativo é de 39, poderia esclarecer qual o quantitativo correto?

Atenciosamente,



FERNANDA LOPES

Analista de Licitações

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

www.stefanini.com

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

INFORMAÇÃO

À SELIT,

Sra. Supervisora,

Em atendimento ao Encaminhamento TRF6-SELIT 0500566, referente ao pedido de esclarecimentos feito pela empresa Stefanini 0500564, relativos ao Pregão 01/2023, temos a informar o que segue:

1) De acordo com o item “5.1.3.20. As solicitações de serviços de TIC priorizadas pelo CONTRATANTE deverão ter atendimento imediato.” Poderia disponibilizar o quantitativo de atendimentos nessa modalidade por localidade?

R- Dados não disponíveis na ferramenta atual.

2) De acordo com os itens:

5.1.5.14.2. Indicador 02 – Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)."

5.1.5.14.2.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.5.14.3. Indicador 03 – Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).

5.1.5.14.3.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.5.14.4. Indicador 04 – Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

5.1.5.14.4.1.; As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

5.1.5.14.5. Indicador 05 – Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).

5.1.5.14.5.1. As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas."

Poderia disponibilizar o quantitativo de chamados ou percentual desses chamados em relação ao total, por localidade?

R- Dados não disponíveis na ferramenta atual.

3) Na tabela “Contratação de serviços técnicos de suporte em TIC” página 18 do termo de referência, o item 01 contempla 38 profissionais Nível 01, porém no Anexo I o quantitativo é de 39, poderia esclarecer qual o quantitativo correto?

R. O quantitativo mínimo previsto para o atendimento do Nível 1 em Belo Horizonte e subseções judiciárias é de **38 (trinta e oito) atendentes**, como se verifica tanto na tabela citada quanto no Anexo I do Termo de Referência:

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 19:09, 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 19:10, 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 **0500784** e o código CRC **2693A3AE**.