



Erick Petronius Lima Ribeiro <erickribeiro@seplag.mt.gov.br>

Fwd: ESCLARECIMENTOS - PE 08/2022

Erick Petronius Lima Ribeiro <erickribeiro@seplag.mt.gov.br>

19 de julho de 2022 16:17

Para: natalia.oliveira@digisystem.com.br

Boa Tarde

Após análise da equipe da MTI, segue resposta ao pedido de esclarecimento.

Atenciosamente

Erick Petronius
Pregoeiro Oficial

(65) 3613-3792
erickribeiro@seplag.mt.gov.br
Centro Político Administrativo, Bloco III, Rua C
CEP: 78049-005 | Cuiabá - MT

SEPLAG
Secretaria de Estado
de Planejamento
e Gestão

Governo de
**Mato
Grosso**

Boa tarde,

Segue respostas aos questionamentos:

Boa tarde!

1. Entendemos que a ferramenta ITSM, Catálogo de serviço e Chat será disponibilizado pelo Contratante. Está correto o nosso entendimento?
Correto o entendimento.
2. Entendemos que a Central de Atendimento poderá ficar alocada em qualquer estado da federação. Está correto o nosso entendimento?
Correto o entendimento.
3. Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da equipe de N1?
Aproximadamente 30 minutos.
4. Favor encaminhar o quantitativo de chamados por hora.
Aproximadamente 6 chamados por hora.
5. Qual o quantitativo de chamados não solucionados pela equipe de N1 e qual a quantidade é transferida para outra área?
Não possuímos esta estimativa.
6. Conforme requisitos para atendimento Nível 1 a ferramenta ITSM será disponibilizada pela Contratante, porém a Contratada possuirá índice de disponibilidade da ferramenta ITSM. Como será feita esta administração? A Contratada ficará responsável pelo ITSM?
A ferramenta de ITSM será disponibilizada pela CONTRATANTE, sendo de sua responsabilidade a administração e disponibilidade.
7. A Contratada deverá disponibilizar ITSM certificado pinkverify em 8 processos? Em diversos momentos do edital diz que a ferramenta será disponibilizada pela Contratante. Poderiam melhor explicar este ponto?
A ferramenta de ITSM será disponibilizada pela CONTRATANTE, atualmente utilizamos o GLPI como ferramenta, porém estamos em processo de contratação de nova ferramenta de ITSM, que posteriormente será disponibilizada à

CONTRATADA para utilização.

8. Entendemos que a Contratada deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto para atendimento das demandas. Está correto o nosso entendimento?

Correto o entendimento, a CONTRATANTE irá disponibilizar os acessos necessários à CONTRATADA para utilização da ferramenta de ITSM.

9. A Contratada deverá disponibilizar sistema de telefonia com URA para atendimento dos chamados?

Não.

10. A Contratada deverá disponibilizar 0800 ?

Sim.

Atenciosamente,

Em ter., 12 de jul. de 2022 às 18:14, Gerência de Aquisições <aquisicao@mti.mt.gov.br> escreveu:

Boa tarde

Considerando o pedido de esclarecimentos da empresa DIGISYSTEM. referente ao Pregão Eletrônico nº 008/2022, encaminhado em 12 de julho por e-mail já com esboço dos quesitos para análise.

Solicito à área demandante análise do esclarecimento, portanto assim que o prazo para resposta e até o dia 15/07/2022.

Após cumpridas as providências, retornem os autos a esta Unidade para que proceda com os encaminhamentos pertinentes

ALESSANDRA DE CASTRO

Gerência de Aquisições - GAQS

Tels.: + 55 (65) 3613-3012, 3056 e 3066 Cel. Vivo Coop. : + 55 (65) 9 9942-8071.

End.: Palácio Paiaguás - Rua C, S/N - Centro Político Administrativo

Cep.: 78050-970 | Cuiabá - MT.

Site.: <http://www.mti.mt.gov.br>

----- Forwarded message -----

De: **Natalia Lopes De Oliveira** <natalia.oliveira@digisystem.com.br>

Date: ter., 12 de jul. de 2022 às 17:02

Subject: ESCLARECIMENTOS - PE 08/2022

To: pregao@seplag.mt.gov.br <pregao@seplag.mt.gov.br>

Cc: aquisicao@mti.mt.gov.br <aquisicao@mti.mt.gov.br>

Boa tarde,

Solicitamos esclarecer os pontos abaixo:

1. Entendemos que a ferramenta ITSM, Catálogo de serviço e Chat será disponibilizado pelo Contratante. Está correto o nosso entendimento?
2. Entendemos que a Central de Atendimento poderá ficar alocada em qualquer estado da federação. Está correto o nosso entendimento?

3. Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da equipe de N1?
4. Favor encaminhar o quantitativo de chamados por hora.
5. Qual o quantitativo de chamados não solucionados pela equipe de N1 e qual a quantidade é transferida para outra área?
6. Conforme requisitos para atendimento Nível 1 a ferramenta ITSM será disponibilizada pela Contratante, porém a Contratada possuirá índice de disponibilidade da ferramenta ITSM. Como será feita esta administração? A Contratada ficará responsável pelo ITSM?
7. A Contratada deverá disponibilizar ITSM certificado pinkverify em 8 processos? Em diversos momentos do edital diz que a ferramenta será disponibilizada pela Contratante. Poderiam melhor explicar este ponto?
8. Entendemos que a Contratada deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto para atendimento das demandas. Está correto o nosso entendimento?
9. A Contratada deverá disponibilizar sistema de telefonia com URA para atendimento dos chamados?
10. A Contratada deverá disponibilizar 0800 ?

Atenciosamente,



Natália Lopes de Oliveira

Governo

+55 11 9 6331-9388 | +55 11 3528-3108

natalia.oliveira@digisystem.com.br

