

PROCESSO Nº 263940/2020

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 088/2022/MTI

ASSUNTO: Resposta ao pedido de esclarecimento

Tratam-se de pedido de esclarecimentos apresentado via e-mail pela empresa **IT2B**, referente ao Edital do **Pregão Eletrônico nº. 008/2022/MTI**, cujo objeto é “Contratação de serviços técnicos especializados de nível 1 para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas utilizando as melhores práticas ITIL, de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pela Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação do Estado de Mato Grosso (MTI)”.

1) O serviço atualmente está em produção? Se SIM, na CONTRATADA ou na CONTRATANTE? Qual é o fornecedor atual? Qual a vigência do contrato atual? Qual o valor atual do contrato?

Resposta da área demandante: O serviço está em operação na CONTRATADA.

Não existe empresa prestadora de serviços, atendimentos realizados por empregados da MTI.

2) Qual a data prevista para assinatura do contrato?

Resposta da área demandante: Devido a suspensão na data de 21/07, após a reabertura com uma previsão de assinatura de até 30 dias.

3) Atualmente quantos profissionais estão alocados para o item 1?

Resposta da área demandante: 07 profissionais.

4) Qual a quantidade atual desses profissionais, considerando profissionais de nível 1 e supervisores?

Resposta da área demandante: 01 Gerente e 06 empregados.

5) Está correto nosso entendimento que os atendentes de 1º Nível estarão alocados nas dependências da CONTRATADA, e a mesma irá disponibilizar toda a infraestrutura e equipamentos necessários para prestação do serviço? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: Correto entendimento, a responsabilidade da infraestrutura e equipamentos será da CONTRATADA, a CONTRATANTE irá disponibilizar os acessos necessários ao software de trabalho (ferramenta ITSM).

6) Caso a operação seja realizada no site da CONTRATADA, haverá alguma necessidade de integração entre os ambientes da CONTRATADA e da CONTRATANTE? Favor esclarecer.

Resposta da área demandante: A CONTRATANTE irá disponibilizar os acessos necessários ao software de trabalho (ferramenta ITSM).

7) Favor esclarecer como serão realizados os acionamentos via telefone? A CONTRATANTE irá disponibilizar algum 0800?

Resposta da área demandante: Os atendimentos deverão entrar via 0800 (disponibilizada pela CONTRATADA) e registros de chamados na ferramenta de ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE

8) Conforme item 1. Objeto, está correto nosso entendimento que a CONTRATANTE irá disponibilizar a ferramenta de ITSM para os atendimentos e nível 1? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: Correto entendimento.

9) Conforme item 1. Objeto, está correto nosso entendimento que não haverá nenhum tipo de atendimento presencial? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: Correto entendimento

10) Está correto nosso entendimento que o atendimento de nível 1 deverá estar disponível 24 horas por dia em 7 dias da semana, incluindo feriados nacionais e locais? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: correto entendimento.

11) considerando a estimativa de 2.250 chamados /mês, qual a média de chamadas atendidas por dia e por hora?

Ex:

Dia 01/12/21 das 08:00 às 09:00hs, das 09:00 às 10:00hs, etc...

Dia 02/12/21 das 08:00 às 09:00hs, das 09:00 às 10:00hs, etc...

Etc....

Resposta da área demandante: Em relação à estimativa realizada com os dados de 2021 (janeiro a dezembro), possui uma média estimada mensal de 1.713 atendimentos, 78 registros diários (regime 5x7 das 06:00 as 18:00 hs), 06 registros por hora.

12) Considerando a estimativa de 2.250 chamados /mês, qual a taxa de abandono deste período?

Resposta da área demandante: Não possuímos essa estimativa.

13) Qual o TME (Tempo Médio de Espera) praticado atualmente?

Resposta da área demandante: Não possuímos essa estimativa.

14) Qual o TMA (Tempo Média de Atendimento) praticado atualmente?

Resposta da área demandante: Aproximadamente 30 minutos.

15) Considerando a estimativa de 2.250 chamados /mês, qual a distribuição desses chamados através dos canais de entrada, telefone, e-mail ou por chatbot via ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (ITSM)?

Resposta da área demandante: Não possuímos essa estimativa

16) Está correto nosso entendimento que o chatbot será disponibilizado pela CONTRATANTE? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: A ferramenta de ITSM é de responsabilidade da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA auxiliar na implantação da ferramenta.

17) Considerando a estimativa de 2.250 chamados /mês, qual o percentual de solução em 1.nível?

Resposta da área demandante: Esta estimativa foi baseada para finalização do 1º nível.

18) Considerando a estimativa de 2.250 chamados /mês, qual o percentual de chamados atendidos remotamente?

Resposta da área demandante: Os atendimentos de 1º nível são todos remotos.

19) Conforme informado em “REQUISITOS PARA ATENDIMENTO NÍVEL 1 (N1) A USUÁRIO”, favor esclarecer com serão realizadas as reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto? Serão Presenciais ou Remotas?

Resposta da área demandante: De acordo com o alinhamento entre as partes.

20) Conforme informado em “REQUISITOS DE SUPERVISÃO NÍVEL 1”, favor esclarecer com serão realizadas as reuniões semanais e/ou mensais com representantes da CONTRATANTE para avaliação de desempenho? Serão Presenciais ou Remotas?

Resposta da área demandante: De acordo com o alinhamento entre as partes.

21) referente ao item 2, os serviços de Consultoria serão realizados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA? Favor esclarecer?

Resposta da área demandante: Nas dependências da CONTRATANTE.

22) Está correto nosso entendimento que as 1.000 horas destinadas a consultoria, serão consumidas para realização do PTO em um período de 90 dias? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: As horas de consultoria (item 02) são destinadas para realização de trabalho de mapeamento de fluxo de atendimento, revisão de catálogo de serviços e estruturação dos níveis de atendimento (N1, N2 e N3).

O PTO está contemplado pelo item 01.

23) Está correto nosso entendimento que a consultoria será realizada em horário comercial, ou seja, de segunda a sexta-feira, exceto sábados domingos e feriados locais e nacionais, considerando carga horária semanal de 40 horas? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta da área demandante: Correto entendimento.

Cuiabá, 21 de julho de 2022.

Agenor da Silva Santana Junior
Gerente de Unidade de Gestão de Serviços em Tecnologia da Informação e Comunicação
(UGSTI)