



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO - AL**

**Processo nº. 6.823/2012
Pregão nº. 05A/2012**

NOTA DE ESCLARECIMENTO 02

Atendendo solicitação de esclarecimentos formalizada por empresa interessada segue abaixo as informações solicitadas. Desde já, esclarecemos que o questionamento foi apresentado na abertura anterior deste Pregão, e encontra-se respondida na Nota de Esclarecimento nº 08, logo abaixo.

1. O item 5.4 do TERMO DE REFERÊNCIA especifica que “A execução do serviço deverá compreender o atendimento mensal estimado de 1.500 solicitações de usuários de TIC do TRT, sendo 1.000 atendimentos remotos (N1) e 500 atendimentos presenciais (N2). Somente serão pagos os serviços efetivamente realizados até o limite de 1.500 atendimentos por mês ou por alteração das condições contratuais na forma do subitem 5.5, seguinte”. O baixo quantitativo anual de chamados de 2011, informado no item 5.8.1, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, é incompatível com o número de usuários, o que sinaliza que muitos chamados não são registrados / contabilizados. O número estimado de usuários (750), informado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, pela prática de mercado (inclusive do setor público), deverá gerar uma quantidade mensal de atendimentos superior a 1.500. Caso o número de atendimentos de um determinado mês ultrapasse, em mais de 25%, a quantidade mensal estimada de atendimentos (1.500), como será cobrado o excedente de atendimentos ? Qual a métrica para a cobrança desse excedente ?

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

2. O Quadro 1 – Tabela estimativa mensal dos Serviços, constante no item 5.7 do ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA, utiliza os termos “Custo Unitário”, “Custo Total” e “CUSTO TOTAL MENSAL ESTIMADO”. O item 2-DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS, do ANEXO 3 – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL, também utiliza os termos “Custo Unitário”, “Custo Total” e “CUSTO TOTAL MENSAL ESTIMADO”. Entendemos que houve um equívoco, no tocante ao uso desses termos, que deverão ser substituídos, respectivamente, pelos termos “Preço Unitário”, “Preço Total” e “PREÇO TOTAL MENSAL ESTIMADO”. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

3 A tabela constante na CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO, do ANEXO 8 – MINUTA DE CONTRATO, utiliza os termos “Custo Unitário”, “Custo Total” e “CUSTO TOTAL MENSAL”. Entendemos que houve um equívoco, no tocante ao uso desses termos, que deverão ser substituídos, respectivamente, pelos termos “Preço Unitário”, “Preço Total” e “PREÇO TOTAL MENSAL”. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

4 O Quadro 2 – Tabela dos Níveis de Criticidade”, constante no item 5.7 do ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA, apresenta níveis de criticidade muito agressivos, que só poderão ser cumpridos na hipótese dos técnicos da Contratada ficarem alocados nos prédios do TRT – 19ª.

REGIÃO. A cidade de Maceió/AL já sofre, atualmente, com engarrafamentos de trânsito, que inviabilizam deslocamentos rápidos, e, por conseguinte, o cumprimento de prazos agressivos de atendimento presencial (entre 10 e 30 minutos). Diante do exposto, solicitamos: 1- a revisão dos níveis de criticidade; ou 2-a inclusão da premissa de que os técnicos da Contratada ficarão alocados, mesmo que parcialmente (técnicos que atenderão os chamados N2 urgentes – N2U), nos prédios do TRT – 19ª. REGIÃO.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

5 O subitem “5)” do item 6.4.7 Período de Estabilização, do ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA, especifica que “Para o tratamento de todas as requisições de serviço e incidentes, a CONTRATADA utilizará a ferramenta de registro de chamados técnicos ATENDIMENTO ELETRÔNICO, desenvolvida por técnicos do TRT e disponibilizada pelo Tribunal”. Como essa ferramenta foi desenvolvida internamente, pelo TRT 19ª. Região, entendemos que a equipe técnica da Contratada será treinada, por funcionários do Tribunal, para utilizar a mesma. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

6 O número estimado de usuários (750), informado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, corresponde ao número de usuários internos ativos. Solicitamos esclarecer os seguintes pontos, referentes ao número estimado de usuários:

Existem usuários internos inativos, que deverão ser atendidos (N1 e/ou N2), pela Contratada ? Caso positivo, favor informar a quantidade desse grupo de usuários e sua distribuição geográfica no estado de Alagoas, assim como, os serviços que deverão ser providos para os mesmos.

Existem usuários externos ao TRT 19ª. Região, que deverão ser atendidos (N1 e/ou N2), pela Contratada ? Caso positivo, favor informar a quantidade desse grupo de usuários e sua distribuição geográfica no estado de Alagoas, assim como, os serviços que deverão ser providos para os mesmos.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

7 O item 7.1, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, indica que “Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabelas adiante. A apuração dos indicadores deverá ser feita pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, que permitirá a elaboração de relatórios detalhados que comporão o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS)”.

Favor esclarecer se o sistema de registro de chamados, desenvolvido pelo TRT 19ª. Região, permite, de modo automático, a apuração dos indicadores, demandados pelo Edital do Pregão Eletrônico No. 5/2012, de modo a viabilizar a elaboração dos relatórios detalhados, que comporão o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS), o qual deverá ser entregue / apresentado até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Caso não seja de modo automático, qual o esforço estimado (em horas de profissional), necessário para apurar esses indicadores e gerar os relatórios detalhados ?

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

8 O item 2.15.1, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, indica que “A atividade de suporte remoto ou telessuporte deverá ser executada nas dependências da CONTRATADA ou em ambiente sob seu controle”. Favor esclarecer se a comunicação entre as dependências da CONTRATADA (ou ambiente sob seu controle) e a sede do TRT 19ª. Região poderá ser estabelecida através da Internet + VPN.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

9 O subitem “b” do item 2.8, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que o serviço de suporte técnico remoto englobará a seguinte atividade: “Atendimento de chamados relativos aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo

customizado às necessidades da Instituição, tais como Portal de Aplicações do TRT 19ª REGIÃO, sistemas internos de gestão de processos, sistemas gerenciais e demais soluções desenvolvidas para atendimento às necessidades do CONTRATANTE”. Entendemos que o TRT 19ª. Região ministrará treinamentos, para as equipes da CONTRATADA, referentes a esses sistemas e soluções, de uso específico do Tribunal. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

10 O subitem “m” do item 2.17 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários”.

Favor esclarecer o que são, objetivamente, outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

11 O subitem “6.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “efetuar a instalação, desinstalação e reinstalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos e usados)”. Entendemos que essas atividades são diversas do típico atendimento de chamados dos usuários. Portanto, devem merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

12 O subitem “8.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “preparar, embalar, transportar, além de desembalar e depositar em local determinado para esse fim pela equipe da CONTRATANTE, os equipamentos de Tecnologia da Informação”. Entendemos que essas atividades são diversas do típico atendimento de chamados dos usuários. Portanto, devem merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas. Solicitamos, também, uma avaliação cuidadosa desse grupo de atividades, para evitar futuros problemas trabalhistas.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

13 O subitem “12.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “realizar a substituição de itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral”. Entendemos que os serviços de manutenção estarão restritos aos tipos e quantidades de equipamentos, relacionados no quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço (constante no mesmo ANEXO 2), com exceção dos equipamentos relacionados nos subitens 19 e 20. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

14 Os subitens “51 a 70” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, relacionam várias atividades, que envolvem “**transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso**” de vários tipos de equipamentos. Seguem os nossos entendimentos, referentes a esses subitens:

- O transporte de equipamentos, embora possa fazer parte do escopo da prestação de serviços, não é uma atividade específica da equipe de suporte presencial (N2);

- Dada a *diversidade de equipamentos* do TRT 19ª. Região, o Tribunal deverá viabilizar treinamentos sobre alguns deles (exemplos: alguns tipos de impressoras, copiadoras, dispositivos de vídeo-conferência, etc.);

- Os serviços de configuração e/ou orientação do uso dos equipamentos, estarão restritos aos equipamentos relacionados no quadro do item 4 – Dimensionamento do

Serviço (constante no mesmo ANEXO 2), com exceção dos produtos relacionados nos subitens 19 e 20;

- Os serviços de instalação e/ou substituição dos equipamentos, salvo em situações de atendimentos de manutenção de hardware (limitados aos equipamentos do quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço, com exceção dos produtos relacionados nos subitens 19 e 20), deverão merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas.

Favor confirmar os nossos entendimentos.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

15 O subitem “71.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “realizar suporte técnico em eventos, cursos, palestras, reuniões e similares”. Entendemos que essas atividades são diversas do típico atendimento de chamados dos usuários. Portanto, devem merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

16 Entendemos que os componentes do catálogo de equipamentos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, do TRT 19ª. Região, foram relacionados (apenas os nomes dos itens) no item 3.8.2, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, apenas a título de informação; não ensejando, portanto, nenhuma responsabilidade da CONTRATADA para executar serviços sobre os mesmos. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

17 O número total de microcomputadores (932), informado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, subitem 18, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, não confere com o somatório das quantidades de equipamentos em garantia (subitem 18.5) e equipamentos fora de garantia (subitem 18.6), que totaliza 988 unidades. Favor esclarecer qual(is) a(s) quantidade(s) correta(s), que deve(m) ser considerada(s) pelas licitantes.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

18 O número total de impressoras fora de garantia (320) está especificado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, subitem 18.7.4, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS. Porém, não estão especificadas as quantidades de cada tipo de impressora fora de garantia. Favor informar as quantidades de cada tipo de impressora fora de garantia.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

19 Entendemos que houve um equívoco na numeração dos itens 5.8.1, 5.8.2 e 5.8.3, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS. A numeração correta desses itens deve ser 5.7.1, 5.7.2 e 5.7.3. Favor confirmar o nosso entendimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

20 Os indicadores do Serviço de Suporte Remoto – N1, relacionados no item 7.3.1 do ANEXO 2- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, não constituem boas práticas de mercado para o atendimento de 1º. Nível (N1), pois impactam o dimensionamento / custo / funcionamento da Central de Serviços. O foco do atendimento de 1º. Nível (N1) é atender o maior número possível de chamados, no primeiro contato com os usuários. Porém, o tempo de duração dos atendimentos de

N1 não pode ser longo (10 minutos é uma prática usual), sob pena de inviabilizar o funcionamento da Central de Serviços. Deste modo, solicitamos a substituição dos dois (02) indicadores, relacionados nos subitens 7.3.1.1 e 7.3.1.2, por apenas um (01) indicador, que reflita o serviço de N1, considerando o número de chamados resolvidos dentro do tempo de 10 (dez) minutos. E, conseqüentemente, solicitamos as seguintes atualizações no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- Quadro 4 – Etapa de Estabilização, constante no item 8.4 Metas de Serviço mínimas para o Período de Estabilização;
- Item 8.7.1 RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO;
- Tabela constante no item 8.13, que assinala o Grau de Impacto no Desempenho (GID) para cada indicador de nível de serviço.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

21 Por conta do exposto na Solicitação de Esclarecimento 4, solicitamos a alteração dos Indicadores do Serviço de Suporte Presencial Normal – N2, relacionados no item 7.3.2 do ANEXO 2- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, conforme abaixo:

- Índice de chamados normais N2 resolvidos em até 02 (duas) horas do recebimento;
- Índice de chamados normais N2 resolvidos entre 02 (duas) e 24 (vinte e quatro) horas corridas do recebimento; e E, conseqüentemente, solicitamos as seguintes atualizações no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:
- Item 8.7.1 RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO;
- Tabela constante no item 8.13, que assinala o Grau de Impacto no Desempenho (GID) para cada indicador de nível de serviço.
- Índice de chamados normais N2 resolvidos entre 24 (vinte e quatro) e 48 (quarenta e oito) horas corridas do recebimento.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

Solicitação de Esclarecimento 22:

22 Por conta do exposto na Solicitação de Esclarecimento 4, solicitamos a alteração dos Indicadores do Serviço de Suporte Presencial Urgente – N2U, relacionados no item 7.3.3 do ANEXO 2- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, conforme abaixo:

- Índice de chamados urgentes N2U resolvidos em até 01 (uma) hora do recebimento;
 - Índice de chamados urgentes N2U resolvidos entre 01 (uma) e 02 (duas) horas corridas do recebimento.
- E, conseqüentemente, solicitamos as seguintes atualizações no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:
- Item 8.7.1 RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO;
 - Tabela constante no item 8.13, que assinala o Grau de Impacto no Desempenho (GID) para cada indicador de nível de serviço.

[Quesito respondido na Nota de Esclarecimento nº 08.](#)

ANDRÉ LUIZ FERREIRA SANTOS

Pregoeiro

Francisco Antônio Carlos
Unidade Técnica



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO - AL**

Processo nº. 6.823/2012
Pregão nº. 05/2012

NOTA DE ESCLARECIMENTO 08

Atendendo solicitação de esclarecimentos formalizada por empresa interessada segue abaixo as informações solicitadas:

1. O item 5.4 do TERMO DE REFERÊNCIA especifica que “A execução do serviço deverá compreender o atendimento mensal estimado de 1.500 solicitações de usuários de TIC do TRT, sendo 1.000 atendimentos remotos (N1) e 500 atendimentos presenciais (N2). Somente serão pagos os serviços efetivamente realizados até o limite de 1.500 atendimentos por mês ou por alteração das condições contratuais na forma do subitem 5.5, seguinte”. O baixo quantitativo anual de chamados de 2011, informado no item 5.8.1, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, é incompatível com o número de usuários, o que sinaliza que muitos chamados não são registrados / contabilizados. O número estimado de usuários (750), informado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, pela prática de mercado (inclusive do setor público), deverá gerar uma quantidade mensal de atendimentos superior a 1.500. Caso o número de atendimentos de um determinado mês ultrapasse, em mais de 25%, a quantidade mensal estimada de atendimentos (1.500), como será cobrado o excedente de atendimentos ? Qual a métrica para a cobrança desse excedente ?

Não há previsão para quantitativo de atendimentos superior a 1500 por mês.

2. O Quadro 1 – Tabela estimativa mensal dos Serviços, constante no item 5.7 do ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA, utiliza os termos “Custo Unitário”, “Custo Total” e “CUSTO TOTAL MENSAL ESTIMADO”. O item 2-DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS, do ANEXO 3 – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL, também utiliza os termos “Custo Unitário”, “Custo Total” e “CUSTO TOTAL MENSAL ESTIMADO”. Entendemos que houve um equívoco, no tocante ao uso desses termos, que deverão ser substituídos, respectivamente, pelos termos “Preço Unitário”, “Preço Total” e “PREÇO TOTAL MENSAL ESTIMADO”. Favor confirmar o nosso entendimento.

Confirmado. Os termos foram substituídos.

3. A tabela constante na CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO, do ANEXO 8 – MINUTA DE CONTRATO, utiliza os termos “Custo Unitário”, “Custo Total” e “CUSTO TOTAL MENSAL”. Entendemos que houve um equívoco, no tocante ao uso desses termos, que deverão ser substituídos, respectivamente, pelos termos “Preço Unitário”, “Preço Total” e “PREÇO TOTAL MENSAL”. Favor confirmar o nosso entendimento.

Confirmado. Os termos foram substituídos.

4. O Quadro 2 – Tabela dos Níveis de Criticidade”, constante no item 5.7 do ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA, apresenta níveis de criticidade muito agressivos, que só poderão ser cumpridos na hipótese dos técnicos da Contratada ficarem alocados nos prédios do TRT – 19ª. REGIÃO. A cidade de Maceió/AL já sofre, atualmente, com engarrafamentos de trânsito, que inviabilizam deslocamentos rápidos, e, por conseguinte, o cumprimento de prazos agressivos de atendimento presencial (entre 10 e 30 minutos). Diante do exposto, solicitamos: 1- a revisão dos níveis de criticidade; ou 2-a inclusão da premissa de que os técnicos da Contratada ficarão alocados, mesmo que parcialmente (técnicos que atenderão os chamados N2 urgentes – N2U), nos prédios do TRT – 19ª. REGIÃO.

A definição dos níveis de criticidade partiu da Comissão de Informática deste Regional de modo a atender às necessidades dos serviços. Não concordamos que seja impossível o seu atendimento. Existem disponíveis nas áreas próximas ao TRT diversos pontos comerciais nos quais uma base da empresa pode ser instalada. O nível de criticidade é válido para todos os licitantes.

5 O subitem “5)” do item 6.4.7 Período de Estabilização, do ANEXO A - TERMO DE REFERÊNCIA, especifica que “Para o tratamento de todas as requisições de serviço e incidentes, a CONTRATADA utilizará a ferramenta de registro de chamados técnicos ATENDIMENTO ELETRÔNICO, desenvolvida por técnicos do TRT e disponibilizada pelo Tribunal”. Como essa ferramenta foi desenvolvida internamente, pelo TRT 19ª. Região, entendemos que a equipe técnica da Contratada será treinada, por funcionários do Tribunal, para utilizar a mesma. Favor confirmar o nosso entendimento.

Confirmado.

6 O número estimado de usuários (750), informado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, corresponde ao número de usuários internos ativos. Solicitamos esclarecer os seguintes pontos, referentes ao número estimado de usuários:

Existem usuários internos inativos, que deverão ser atendidos (N1 e/ou N2), pela Contratada ? Caso positivo, favor informar a quantidade desse grupo de usuários e sua distribuição geográfica no estado de Alagoas, assim como, os serviços que deverão ser providos para os mesmos.

Existem usuários externos ao TRT 19ª. Região, que deverão ser atendidos (N1 e/ou N2), pela Contratada ? Caso positivo, favor informar a quantidade desse grupo de usuários e sua distribuição geográfica no estado de Alagoas, assim como, os serviços que deverão ser providos para os mesmos.

Não existem usuários internos inativos a ser atendidos pela contratação. Igualmente, não faz parte do escopo deste certame o atendimento a usuários externos. Para fins de melhor esclarecimento, são considerados usuários internos os magistrados e servidores da Justiça do Trabalho, bem como outros a que se reconhecer acesso às funcionalidades do sistema de processamento em meio eletrônico (estagiários, prestadores de serviços etc.).

7 O item 7.1, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, indica que “Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabelas adiante. A apuração dos indicadores deverá ser feita pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, que permitirá a elaboração de relatórios detalhados que comporão o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS)”.

Favor esclarecer se o sistema de registro de chamados, desenvolvido pelo TRT 19ª. Região, permite, de modo automático, a apuração dos indicadores, demandados pelo Edital do Pregão Eletrônico No. 5/2012, de modo a viabilizar a elaboração dos relatórios detalhados, que comporão o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS), o qual deverá ser entregue / apresentado até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Caso não seja de modo automático, qual o esforço estimado (em horas de profissional), necessário para apurar esses indicadores e gerar os relatórios detalhados ?

O Sistema atualmente não permite a apuração automática dos indicadores. Por se tratar de procedimento não utilizado pelo TRT, não há dados que permitam a estimativa do esforço profissional necessário à geração dos relatórios.

8 O item 2.15.1, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, indica que “A atividade de suporte remoto ou telessuporte deverá ser executada nas dependências da CONTRATADA ou em ambiente sob seu controle”. Favor esclarecer se a comunicação entre as dependências da CONTRATADA (ou ambiente sob seu controle) e a sede do TRT 19ª. Região poderá ser estabelecida através da Internet + VPN.

O TRT disponibilizará canal seguro de comunicação (VPN – Virtual Private Network) para acesso remoto dos equipamentos indicados pela Contratada que sejam homologados pela equipe técnica do Contratante.

9 O subitem “b” do item 2.8, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que o serviço de suporte técnico remoto englobará a seguinte atividade: “Atendimento de chamados relativos aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo customizado às necessidades da Instituição, tais como Portal de Aplicações do TRT 19ª REGIÃO,

sistemas internos de gestão de processos, sistemas gerenciais e demais soluções desenvolvidas para atendimento às necessidades do CONTRATANTE”. Entendemos que o TRT 19ª. Região ministrará treinamentos, para as equipes da CONTRATADA, referentes a esses sistemas e soluções, de uso específico do Tribunal. Favor confirmar o nosso entendimento.

Confirmado. No entanto, a definição das questões relativas ao treinamento da equipe da Contratada pelos técnicos do TRT deverá ser formalizada nas reuniões de alinhamento de expectativas contratuais, previstas no item 13.1.1 (p. 28) do edital.

10 O subitem “m” do item 2.17 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários”.

Favor esclarecer o que são, objetivamente, outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

Correlato = semelhante, análogo. Logo são serviços de operação/atendimento ao usuário que guardem semelhanças com os usualmente executados.

11 O subitem “6.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “efetuar a instalação, desinstalação e reinstalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos e usados)”. Entendemos que essas atividades são diversas do típico atendimento de chamados dos usuários. Portanto, devem merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas.

Não vemos a necessidade de inserir nova tabela, visto que se trata de serviços de natureza comum de atendimento a usuários. Os serviços de suporte presencial objeto deste certame serão prestados unicamente na cidade de Maceió, conforme item 10 do Anexo 2.

12 O subitem “8.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “preparar, embalar, transportar, além de desembalar e depositar em local determinado para esse fim pela equipe da CONTRATANTE, os equipamentos de Tecnologia da Informação”. Entendemos que essas atividades são diversas do típico atendimento de chamados dos usuários. Portanto, devem merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas. Solicitamos, também, uma avaliação cuidadosa desse grupo de atividades, para evitar futuros problemas trabalhistas.

As atividades citadas são de natureza comum ao atendimento de usuários (a TI, neste caso, também é usuária dos serviços). Ratificamos que os serviços de suporte presencial objeto deste certame serão prestados unicamente na cidade de Maceió, conforme item 10 do Anexo 2.

13 O subitem “12.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “realizar a substituição de itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral”. Entendemos que os serviços de manutenção estarão restritos aos tipos e quantidades de equipamentos, relacionados no quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço (constante no mesmo ANEXO 2), com exceção dos equipamentos relacionados nos subitens 19 e 20. Favor confirmar o nosso entendimento.

As atividades mencionadas, bem como o Quadro do item 4 do Anexo 2, foram alterados para facilitar o entendimento dessa questão.

14 Os subitens “51 a 70” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, relacionam várias atividades, que envolvem “transportar, instalar, substituir, configurar e/ou orientar o uso” de vários tipos de equipamentos. Seguem os nossos entendimentos, referentes a esses subitens:

- O transporte de equipamentos, embora possa fazer parte do escopo da prestação de serviços,

não é uma atividade específica da equipe de suporte presencial (N2);

- Dada a *diversidade de equipamentos* do TRT 19ª. Região, o Tribunal deverá viabilizar treinamentos sobre alguns deles (exemplos: alguns tipos de impressoras, copiadoras, dispositivos de vídeo-conferência, etc.);

- Os serviços de configuração e/ou orientação do uso dos equipamentos,

estarão restritos aos equipamentos relacionados no quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço (constante no mesmo ANEXO 2), com exceção dos produtos relacionados nos subitens 19 e 20;

- Os serviços de instalação e/ou substituição dos equipamentos, salvo em situações de atendimentos de manutenção de hardware (limitados aos equipamentos do quadro do item 4 – Dimensionamento do Serviço, com exceção dos produtos relacionados nos subitens 19 e 20), deverão merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas.

Favor confirmar os nossos entendimentos.

O transporte de equipamentos é parte integrante do escopo da prestação de serviços e atividade específica do suporte presencial para os equipamentos listados no item 2 Ambiente Operacional – Equipamentos, do Quadro 1 do Anexo 2. O treinamento para operação dos equipamentos constantes do escopo deste certame é da responsabilidade exclusiva da Contratada. Os serviços de configuração e/ou orientação do uso dos equipamentos estão restritos aos constantes do item 2 Ambiente Operacional – Equipamentos, do Quadro 1 do Anexo 2. O entendimento sobre serviços de instalação e/ou substituição dos equipamentos já foi exposto na Solicitação de Esclarecimento 12.

15 O subitem “71.” do item 3.8 Principais atividades a serem executadas, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, especifica que a CONTRATADA deverá “realizar suporte técnico em eventos, cursos, palestras, reuniões e similares”. Entendemos que essas atividades são diversas do típico atendimento de chamados dos usuários. Portanto, devem merecer tratamento diferenciado e cobrança diferenciada, face aos volumes de serviços e localidades envolvidas. Solicitamos, portanto, que o TRT 19ª. Região defina uma tabela, no Edital, relacionando os serviços específicos, seus respectivos níveis base estimados e localidades envolvidas. Favor confirmar o nosso entendimento.

A relação de atividades constantes do item 3.8 foi ajustada.

16 Entendemos que os componentes do catálogo de equipamentos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, do TRT 19ª. Região, foram relacionados (apenas os nomes dos itens) no item 3.8.2, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, apenas a título de informação; não ensejando, portanto, nenhuma responsabilidade da CONTRATADA para executar serviços sobre os mesmos. Favor confirmar o nosso entendimento.

Confirmado.

17 O número total de microcomputadores (932), informado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, subitem 18, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, não confere com o somatório das quantidades de equipamentos em garantia (subitem 18.5) e equipamentos fora de garantia (subitem 18.6), que totaliza 988 unidades. Favor esclarecer qual(is) a(s) quantidade(s) correta(s), que deve(m) ser considerada(s) pelas licitantes.

O Quadro do item 4 do Anexo 2 foi ajustado.

18 O número total de impressoras fora de garantia (320) está especificado no item 4. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO, subitem 18.7.4, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS. Porém, não estão especificadas as quantidades de cada tipo de impressora fora de garantia. Favor informar as quantidades de cada tipo de impressora fora de garantia.

O Quadro do item 4 do Anexo 2 foi ajustado.

19 Entendemos que houve um equívoco na numeração dos itens 5.8.1, 5.8.2 e 5.8.3, do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS. A numeração correta desses itens deve ser 5.7.1, 5.7.2 e 5.7.3. Favor confirmar o nosso entendimento.

Confirmado.

20 Os indicadores do Serviço de Suporte Remoto – N1, relacionados no item 7.3.1 do ANEXO 2- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, não constituem boas práticas de mercado para o atendimento de 1º. Nível (N1), pois impactam o dimensionamento / custo / funcionamento da Central de Serviços. O foco do atendimento de 1º. Nível (N1) é atender o maior número possível de chamados, no primeiro contato com os usuários. Porém, o tempo de duração dos atendimentos de N1 não pode ser longo (10 minutos é uma prática usual), sob pena de inviabilizar o funcionamento da Central de Serviços. Deste modo, solicitamos a substituição dos dois (02) indicadores, relacionados nos subitens 7.3.1.1 e 7.3.1.2, por apenas um (01) indicador, que reflita o serviço de N1, considerando o número de chamados resolvidos dentro do tempo de 10 (dez) minutos. E, conseqüentemente, solicitamos as seguintes atualizações no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- Quadro 4 – Etapa de Estabilização, constante no item 8.4 Metas de Serviço mínimas para o Período de Estabilização;
- Item 8.7.1 RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO;
- Tabela constante no item 8.13, que assinala o Grau de Impacto no Desempenho (GID) para cada indicador de nível de serviço.

Foram processadas as alterações sugeridas.

21 Por conta do exposto na Solicitação de Esclarecimento 4, solicitamos a alteração dos Indicadores do Serviço de Suporte Presencial Normal – N2, relacionados no item 7.3.2 do ANEXO 2- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, conforme abaixo:

- Índice de chamados normais N2 resolvidos em até 02 (duas) horas do recebimento;
- Índice de chamados normais N2 resolvidos entre 02 (duas) e 24 (vinte e quatro) horas corridas do recebimento; e E, conseqüentemente, solicitamos as seguintes atualizações no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:
- Item 8.7.1 RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO;
- Tabela constante no item 8.13, que assinala o Grau de Impacto no Desempenho (GID) para cada indicador de nível de serviço.
- Índice de chamados normais N2 resolvidos entre 24 (vinte e quatro) e 48 (quarenta e oito) horas corridas do recebimento.

Não foi feita alteração no item 7.3.2.

Solicitação de Esclarecimento 22:

22 Por conta do exposto na Solicitação de Esclarecimento 4, solicitamos a alteração dos Indicadores do Serviço de Suporte Presencial Urgente – N2U, relacionados no item 7.3.3 do ANEXO 2- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, conforme abaixo:

- Índice de chamados urgentes N2U resolvidos em até 01 (uma) hora do recebimento;
- Índice de chamados urgentes N2U resolvidos entre 01 (uma) e 02 (duas) horas corridas do recebimento.

E, conseqüentemente, solicitamos as seguintes atualizações no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- Item 8.7.1 RELATÓRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO;
- Tabela constante no item 8.13, que assinala o Grau de Impacto no Desempenho (GID) para cada indicador de nível de serviço.

Não foi feita alteração no item 7.3.3.

Pregoeiro

Unidade Técnica