



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
SECRETARIA DE LICITAÇÕES

PROCESSO Nº. 43.735/2014

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 08/2017

Proponente interessado no certame em epígrafe apresenta os seguintes questionamentos:

1) A Contratada deverá fornecer ferramenta de Gestão de Ativos com controle de inventário, descobrimento de ativos e gerenciamento de licenças?

Resposta: A contratada deverá fornecer acesso à solução que implemente o processo de Gerenciamento de Configuração de Ativo e Serviço, o qual inclui a gestão de ativos, conforme especificado no item 5.8 do Anexo II do Termo de Referência, durante toda a vigência da contratação, incluindo todos os módulos necessários ao seu funcionamento.

2) A Contratada deverá fornecer ferramenta de Distribuição de Software? Se Sim, para quais plataformas operacionais?

Resposta: A contratada deverá fornecer acesso à solução que implemente o processo de Gerenciamento de Configuração de Ativo e Serviço, o qual inclui a Distribuição de Software, conforme previsto no item 5.8.58 do Anexo II do Termo de Referência, durante toda a vigência da contratação, incluindo todos os módulos necessários ao seu funcionamento.

3) Entendemos que a ferramenta de SGS deverá entregar com os seguintes processos definidos/desenhados e parametrizados, conforme abaixo. Está correto o entendimento?

A primeira fase terá:

- i. Cumprimento de Requisição;
- ii. Gerenciamento de Incidente;
- iii. Gerenciamento de Problemas;
- iv. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;

A segunda fase terá:

- i. Gerenciamento de Conhecimento;

- ii. Gerenciamento de Mudanças;
- iii. Gerenciamento de Liberação e Implementação;
- iv. Gerenciamento de Configuração de Ativo e Serviço com CMDB.
- v. Gerenciamento de Fornecedores
- vi. Gerenciamento de Nível de Serviço;

Resposta: Correto.

4) Qual a quantidade de ligações recebidas e realizadas pela Central de Serviços?

Resposta: Não há dados históricos para definir estes valores com precisão. Estima-se que no máximo 10% dos chamados sejam abertos por meio de ligações telefônicas, visto que o grupo de usuários com tal privilégio é restrito, e todos os demais usuários devem abrir os chamados diretamente na solução de gerenciamento de serviços - SGS.

5) O PABX do TRT possui conectividade VOIP? Qual o marca e modelo do PABX existente no TRT?

Resposta: Sim. Marca Avaya Aura 6.3

6) Qual a quantidade de chamados considerados prioritários encaminhados ao suporte técnico local no interior?

Resposta: Não há dados históricos para definir estes valores com precisão. Estima-se um quantitativo de chamados prioritários inferior a 5% do total de chamados previstos para este grupo específico.

7) Qual quantidade ou percentual de chamados abertos via:

Resposta:

Ligações - **10%**

E-mail - **0%** (Os usuários são orientados a abrir os chamados diretamente na SGS).

Portal web - **Ferramenta SGS - 90%**

Maceió, 08/06/2017.

ORIGINAL ASSINADO

ORIGINAL ASSINADO

Luís Henrique Alves Salvador
Pregoeiro

Maurício Augusto Figueiredo
Unidade Técnica Requisitante