



**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) Entendemos que, para atender ao item 2 e 3, deve ser utilizado o piso salarial de convenção vigente no estado de Alagoas e que atenda aos profissionais de tecnologia da informação. Está certo nosso entendimento? Senão estiver correto pedimos a gentileza de nos esclarecer.

**Resposta:** Sim. Seu entendimento está correto.

2) Solicitamos esclarecimentos sobre os itens especificados abaixo que se referem a métrica de mensuração de serviços do 1º. Nível e faturamento dos mesmos:

*ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA*

*3. Especificação Técnica dos Serviços de Suporte Técnico*

*3.1. Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível) - Item 1*

*3.1.2. A métrica utilizada para mensurar os serviços realizados no 1º Nível será o chamado elegível, ou seja, aquele cujo atendimento seja responsabilidade da equipe de 1º nível. (Página 49)*

*3.1.8.1. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA. (Página 50)*

Para estes itens pedimos os seguintes esclarecimentos:

a. Qual o entendimento do TRT19a. para “chamados elegíveis” de 1º. Nível? E qual será o quantitativo destes chamados elegíveis?

b. Além do chamado resolvido no 1º. Nível existem várias atividades que são realizadas por essa equipe e são solicitadas no presente edital, ver itens abaixo. Estas atividades podem ocorrer mesmo que o chamado seja aberto diretamente para o 2º Nível ou para as Equipes do cliente, como estes valores serão faturados ao cliente se este tipo de chamado não se encontrar na linha de elegíveis?

Ex. Atividade de monitoramento de chamados. Nesse caso o chamado não passa pelo 1º. Nível, mas será o 1º. Nível que irá acompanhar, posicionar, analisar o chamado, e todas estas atividades existem custos relacionados.

Entendemos que, por todas as questões e atuações de 1º. Nível e os custos existentes para atendê-lo, existirá um faturamento mínimo mensal para o 1º. Nível. Está correto nosso entendimento? Se sim, qual seria a quantidade mínima de UST?

*c. O item a seguir, descrito no edital, informa:*

#### *ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA*

### *3. Especificação Técnica dos Serviços de Suporte Técnico*

#### *3.4. Compete à Central de Serviços:*

*3.4.1.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, chat, e-mail ou registro em sistema de controle de chamados de suporte disponibilizado na intranet. (Página 52)*

Pedimos esclarecimento para, no caso de o chamado ser aberto diretamente para o 2º. Nível, o item supracitado deixa de ser atendido e o chamado deixa de ser contabilizado como elegível para 1º. Nível?

Entendemos que obrigatoriamente os chamados devem ser abertos para o 1º. Nível, mantendo, como o item informa, o PONTO ÚNICO de contato da Central de Serviços. Está correto nosso entendimento? Senão estiver correto pedimos que nos esclareça como será o fluxo.

Entendemos que, por todas as questões e atuações de 1º. Nível e seus custos, existirá um faturamento mínimo mensal para o 1º. Nível. Está correto nosso entendimento? Se sim, qual seria a quantidade mínima de UST?

Ainda complementando o entendimento sobre as atividades da Central de Serviços e esta como Ponto Único de contato com o usuário, informamos abaixo uma parte dos itens deste Termo de Referência que compõem as atividades de 1º. Nível, e que não necessariamente ou muito provavelmente não serão classificadas como chamados elegíveis no catálogo de serviços, mas que são necessárias e com isso são descritas neste edital.

#### *ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA*

### *3. Especificação Técnica dos Serviços de Suporte Técnico*

#### *3.4. Compete à Central de Serviços: (Página 52)*

*3.4.1.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, chat, e-mail ou registro em sistema de controle de chamados de suporte disponibilizado na intranet.*

*3.4.1.3. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados*

*3.4.1.5. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.*

3.4.1.8. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.

3.4.1.10. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.

3.4.1.11. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo TRT.

3.4.1.12. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

3.4.1.13. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT.

3.4.1.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do TRT, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT.

3.4.1.16. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido.

3.4.1.17. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do TRT.

3.4.1.18. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.

3.4.1.19. Realizar pesquisa de satisfação para todos os chamados concluídos.

3.4.1.23. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo TRT.

Entendemos que, por todas as atividades supracitadas, atuações de 1º. Nível e seus custos, existirá um faturamento mínimo mensal para o 1º. Nível. Está correto nosso entendimento? Se sim, qual seria a quantidade mínima de UST?

**Resposta:** a) Deverão ser considerados para faturamento no 1º Nível de Atendimento os chamados onde efetivamente houver a atuação da equipe do N1, ou seja, aqueles registrados na SGS pelos atendentes do N1 (por solicitação dos usuários por telefone ou e-mail), ou então abertos diretamente na SGS e encaminhados automaticamente para análise, complementação e/ou resolução pela equipe do N1, de acordo com a classificação definida no catálogo de serviços.

Chamados registrados na ferramenta e que, de acordo com o catálogo de serviços, devam ser encaminhados diretamente aos atendentes do N2 ou do N3, não deverão ser considerados para fins de faturamento no N1, pois nesses casos não haverá contraprestação de serviços neste nível.

Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência. O catálogo de serviços será definido durante o processo de implantação dos serviços contratados, conforme previsto no Termo de Referência.

b) Já respondido no subitem anterior.

A mera consulta aos chamados abertos na ferramenta não deverá ser considerada para efeito de faturamento, conforme definido no item 2.1.5 do Anexo I do Termo de Referência.

As atividades elencadas pela proponente estão previstas em edital, fazem parte do escopo de atuação da Central de Serviços e devem ter seus custos considerados na proposta da referida empresa. Há de se destacar que, embora o objeto da licitação tenha sido dividido em itens de forma a permitir um maior controle e refinamento sobre os tipos de serviços a serem prestados, sua manutenção em lote único se justifica por sua complexidade e indivisibilidade, uma vez que cada um dos itens depende, em algum grau, dos demais em sua execução e de forma integrada, razão pela qual optou-se pela contratação de uma única empresa.

O entendimento da empresa não está correto: Não está previsto no Termo de Referência e não haverá faturamento mínimo mensal para o 1º Nível de atendimento. Deverão ser faturados apenas aqueles chamados onde o N1 efetivamente atuar, ou seja, registrar, complementar informações, solucionar ou encaminhar para os níveis superiores, de acordo com o catálogo de serviços e os processos definidos durante a implantação.

c) O entendimento da empresa está correto: Chamados abertos diretamente na SGS e que, pela definição do catálogo de serviços, devem ser encaminhados diretamente para o N2 ou N3, não serão contabilizados para fins de faturamento do N1.

O entendimento da contratada está correto para os chamados elegíveis para N1, ou seja, aqueles que demandam o registro, a complementação ou a resolução pelo N1. Chamados abertos diretamente na SGS e destinados, conforme definido pelo catálogo de serviços, diretamente para o N2 e o N3, não deverão ser faturados como chamados N1, pois este não atuará no atendimento destes chamados.

O entendimento da empresa não está correto: Não está previsto no Termo de Referência e não haverá faturamento mínimo mensal para o 1º Nível de atendimento. Deverão ser faturados apenas aqueles chamados onde o N1 efetivamente atuar, ou seja, registrar, complementar informações, solucionar ou encaminhar para os níveis superiores, de acordo com o catálogo de serviços e os processos definidos durante a implantação.

3) Sobre os itens abaixo especificados, temos o seguinte entendimento:

## *ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA*

### *11. Forma de acompanhamento do contrato (Plano de Trabalho)*

*11.2.5. O chamado somente poderá ser encerrado quanto todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante.*

*11.2.6. Um suporte encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamando, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções. (Página 77)*

Entendemos que nos casos em que o usuário não realizar aceitação formal do encerramento do chamado após 24 horas úteis, teremos a aceitação tácita do mesmo e

com isso o chamado considerado encerrado. Está correto nosso entendimento? Caso não esteja, favor esclarecer.

**Resposta:** Está correto o entendimento de que haverá um prazo máximo para que o usuário aceite a conclusão do chamado e, findo este prazo, haverá a aceitação tácita do mesmo. Este prazo será estabelecido durante a implantação dos serviços, e não será contabilizado para efeitos de indicadores dos níveis mínimos de serviço, de forma a não prejudicar a contratada.

4) Sobre os itens abaixo especificados, temos o seguinte entendimento:

*ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA*

*8. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO (Página 136) e seus subitens.*

Entendemos que, se a ferramenta for da CONTRATANTE esse item não se aplicará as atividade e obrigações da CONTRATADA, bem como toda a responsabilidade de implantação, configuração, manutenção e treinamento serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Não tendo a CONTRATADA nenhum evento de glosa por perca de SLA devido a problemas referentes a ferramenta da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Está correto o entendimento da empresa.

5) Sobre o item abaixo especificado, pedimos esclarecimentos:

*ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA*

*10.6. Considerações sobre a estimativa do Volume de Bens e Serviços*

*10.7.1. Há uma expectativa de um aumento na quantidade de chamados neste ano de 2016 da ordem de 10%, em decorrência da inclusão do atendimento relacionado a sistema legados e ao sistema PJe/JT, que hoje é executado apenas pelos servidores do órgão, sem registro no atual sistema de gerenciamento de chamados. (Página 76)*

O item acima informa a expectativa de crescimento para 2016, pedimos que seja informada qual a expectativa de crescimento para 2017?

**Resposta:** A expectativa de crescimento para o ano de 2017 é também de 10% em relação ao volume de chamados previstos no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

Maceió, 09/06/2017.

**ORIGINAL ASSINADO**

---

Luís Henrique Alves Salvador  
Pregoeiro

**ORIGINAL ASSINADO**

---

Maurício Augusto Figueiredo  
Unidade Técnica Requisitante