



**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. No item 4.14.1 do edital (págs. 24/25) há uma tabela indicando a estimativa de preço. Essa tabela faz referência a um quantitativo inicial de 25 licenças e um total a registrar de 50 licenças. Desta forma, entendemos que inicialmente serão contratadas 25 licenças, podendo chegar ao máximo de 50 licenças durante a vigência do contrato. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Correto.

2. A equipe de atendimento da CONTRATADA utilizará a ferramenta de Service Desk a ser contratada, cujas licenças estão incluídas nos quantitativos mínimos e máximo elevados na tabela do item 4.14.1, podendo variar de 25 a 50 licenças. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Não. As licenças previstas no item 5 do objeto são destinadas exclusivamente ao uso dos técnicos da CONTRATANTE. A contratada deverá considerar a eventual necessidade de licenças adicionais da ferramenta para sua equipe nos custos dos itens 1 a 3 do objeto.

3. Quantos equipamentos são/serão transportados em média pela CONTRATADA?

**Resposta:** Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes para estimativa deste quantitativo, pois a quantidade e tipo de equipamento a ser transportado dependerá da natureza e das especificidades do chamado aberto. Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

4. A ferramenta de acesso remoto deverá ser do mesmo fabricante da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC? Em caso positivo, de quem será a responsabilidade pelo pagamento do custo de licenciamento dessa ferramenta, a CONTRATANTE ou a CONTRATADA?

**Resposta:** Não necessariamente. Os eventuais custos serão da CONTRATADA, conforme definido no item 8.1.3.7 do Termo de Referência.

5. A ferramenta de chat deverá ser do mesmo fabricante da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC? Em caso positivo, de quem será a responsabilidade pelo pagamento do custo de licenciamento dessa ferramenta, a CONTRATANTE ou a CONTRATADA?

**Resposta:** Não necessariamente. Os eventuais custos serão da CONTRATADA, pois a funcionalidade de chat está prevista na especificação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

6. O item 3.1.8.2 (pág. 50) informa que somente serão pagos os chamados solucionados no 1º nível e que são elegíveis de resolução. Entretanto, entendemos que os chamados que não estejam na lista de elegíveis, mas que forem solucionados pelo 1º nível serão faturados. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Correto, mas, uma vez identificada tal situação, deverão ser atualizados o catálogo de serviços e os processos de atendimento, de forma que este tipo de chamado passe a ser classificado como elegível para o N1.

7. Ainda quanto ao item 3.1.8.2 (pág. 50), entendemos que os chamados abertos no 1º nível que não foram solucionados, mas que houve esforço do time de atendimento, não serão faturados. Está correto nosso entendimento?

**Resposta:** Não está correto. Se houve o esforço de registro e detalhamento do chamado no N1, ainda que este tenha sido resolvido em outro nível, deverá ser faturado no N1, pois houve prestação de serviço previsto.

8. Existe uma ferramenta de inventário automatizado no TRT? Em caso afirmativo qual seria?

**Resposta:** Não existe.

9. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI – SGS ofertada deverá possuir integração com a ferramenta de inventário?

**Resposta:** Sim.

10. Qual o volume atual de chamados abertos em cada um dos canais (Web da ferramenta, telefone, e-mail e chat) ?

**Resposta:** Atualmente, cerca de 90 % dos chamados são abertos diretamente na ferramenta Web pelos próprios usuários. Apenas cerca de 10% dos usuários do Tribunal possuem autorização para abrir chamados por telefone.

11. Os usuários do TRT já possuem a cultura de atendimento remoto?

**Resposta:** Sim.

12. Os usuários do TRT já possuem a cultura de abertura de chamados pela Web e Chat?

**Resposta:** Sim, via Web.

13. Dentro do volume de atendimentos apresentados para N1 (750), qual o volume de chamados que são direcionados para os demais grupos do TRT, como N3 e fornecedor?

**Resposta:** Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes na SGS para estimativa deste volume. Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

14. Qual o volume de sessões no tribunal que necessitem de um técnico presencial?

**Resposta:** Definido no item 10.11 do Anexo I do Termo de Referência.

15. Existem sessões no interior que necessitem de um técnico presencial? Qual a estimativa mensal?

**Resposta:** Não existem sessões no interior que necessitem de um técnico presencial.

Maceió, 09/06/2017

**ORIGINAL ASSINADO**

**ORIGINAL ASSINADO**

---

Luís Henrique Alves Salvador  
Pregoeiro

---

Maurício Augusto Figueiredo  
Unidade Técnica Requisitante