

## QUESTIONAMENTO VI – PREGÃO 17/2012

### PERGUNTA

1. “Em relação ao suporte funcional a sistemas, o MEC repassará o conhecimento técnico aos sistemas? O MEC se responsabilizará pelo treinamento dos nossos profissionais?”
2. Está incluso Manutenção ao Hardware do cliente em campo? De quem é a responsabilidade de fornecimento de peças? E de equipamentos de backup?
3. Teremos manutenção ou instalação de Cabling (Cabeamento de Telefonia/Rede/Segurança/Outros)? De quem é a responsabilidade de fornecimento de materiais?
4. Qual o software de Gestão de ativos (Inventário) e controle de licenças atualmente utilizado pelo MEC?
5. Quais os horários de picos de atendimentos?
6. Qual a quantidade de chamados por hora no Service desk, inclusive no horário das 18h as 22h?
7. Os técnicos de campo ficarão alocados em todos os sites que terão atendimentos? Em caso de sites sem técnicos locais, o deslocamento será por conta do MEC? Caso Contrário, quais as distancias entre os sites
8. Quais as quantidades de chamados por site? Atualmente quantos são resolvidos em 1º nível?
9. Atualmente há Serviço de Outsourcing de impressão? Caso contrário, qual o tipo de atendimento desejado para as impressoras?
10. Qual a quantidade de impressoras por tipo? (Laser, Jato de tinta, Matricial, Térmica, Ploter, Multifuncionais, Grande porte...)
11. Qual a quantidade (ou estimativa) de chamados por mês?
12. Os chamados são distribuídos proporcionalmente pela quantidade de usuários por sites?
13. Quantos equipamentos entre desktops e notebooks estão em garantia?
14. Se não tivermos a quantidade estimada ou real de chamados, podemos considerar o número do Gartner de 1,5 chamados por máquina/usuário para realizar a estimativa de chamados e ligações?

15. O MEC tem hoje ou pretende adotar os SLAs (níveis de serviço) de mercado como TME (Tempo Médio de Espera), TMA (Tempo Médio de Atendimento), Taxa de abandono, FCR (First Call Resolution ou Resolução na primeira chamada), Tempo (Crítico) de atendimento dos chamados em Campo, Tempo (Urgente) de atendimento dos chamados em Campo, Tempo (Normal) de atendimento dos chamados em Campo e SLAs para VIPs Diferenciado?
16. Existe um crescimento previsto dos chamados ou sazonalidade?
17. Existe backlog atualmente?
18. Quais os fatores decisórios para a contratação do serviço?
19. No item 18.1 temos o fornecimento de “01 Aparelho celular para cada integrante da equipe, com a respectiva linha e comunicação em grupo” excluem-se desse grupo os analistas de suporte e os técnicos de suporte de 1º nível, que exercerão suas atividades de trabalho em posição fixa?
20. No item 18.1 o cliente fornecerá o mobiliário para o Gerente de Service Desk, o Preposto administrativo, os coordenadores e analistas de suporte assim como afirmado fazer para os técnicos de suporte de 2º nível?”

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 17/2012, transcrevemos abaixo a resposta da área técnica:

“

#### **Consideração sobre o questionamento 1.**

Os serviços contratados destinam-se apenas ao atendimento de usuários para suporte em utilização da estação de trabalho, softwares de escritório e softwares de correio eletrônico. Não sendo necessário suporte a sistemas de informação desenvolvidos no MEC.

#### **Consideração sobre o questionamento 2**

A responsabilidade de fornecimento de peças e equipamentos de backup é da CONTRATANTE.

#### **Consideração sobre o questionamento 3**

O ambiente e infraestrutura física com exceção dos insumos descritos no item 18.1 será fornecida pelo MEC.

#### **Consideração sobre o questionamento 4**

O MEC não possui este tipo de software e está em processo de aquisição, porém, no modelo atual, não impactará na execução do serviço que está sendo contratado

#### **Consideração sobre o questionamento 5**

Os horários de pico são das 08h as 12hrs e das 14hrs as 18hrs.

#### **Consideração sobre o questionamento 6**

Em media aproximadamente 14 chamados por hora.

#### **Consideração sobre o questionamento 7**

A equipe de atendimento fica alocada no Edifício principal do MEC e atendimentos em sites remotos serão realizados de forma remota.

#### **Consideração sobre o questionamento 8**

As quantidades em porcentagem de atendimento atual do sites são aproximadamente:

MEC-EDIFÍCIO SEDE E ANEXOS: (91%);

CNE- (8%)

GARAGEM DO MEC-(1%).

Dos atuais atendimentos aproximadamente 30% são atendidos pela equipe de 1º nível; e aproximadamente 70% são atendidos pela equipe de 2º nível.

#### **Consideração sobre o questionamento 9**

Sim, já existe uma empresa contratada para este tipo de serviço.

#### **Consideração sobre o questionamento 10**

Não é do escopo do service desk, já que existe uma empresa contratada para prestar serviços de outsourcing de impressão.

#### **Consideração sobre o questionamento 11**

São realizados aproximadamente uma média de 1.814 chamados por mês.

#### **Consideração sobre o questionamento 12**

Sim, conforme resposta ao questionamento 8.

#### **Consideração sobre o questionamento 13**

O MEC está em processo de substituição de estações de trabalho e notebooks e até o mês de julho do corrente ano todos os equipamentos

constantes do ENCARTE H do Termo de Referência anexo ao Edital.

#### **Consideração sobre o questionamento 14**

Considerar número de chamados respondido no questionamento 11.

#### **Consideração sobre o questionamento 15**

O MEC não possui atualmente, porém existe a previsão para contratos futuros.

#### **Consideração sobre o questionamento 16**

O volume que está sendo contratado já prevê um possível crescimento não existindo sazonalidade pontual, mantendo uma média mensal do volume de serviço.

#### **Consideração sobre o questionamento 17**

Todos os chamados em atendimento e em aberto durante o horário de atendimento pela CONTRATADA registram o tempo de atendimento somente nos horários previstos no Termo de Referência. Os chamados não concluídos durante os horários de atendimento previsto no Termo de Referência não impactam no SLA da empresa.

#### **Consideração sobre o questionamento 18**

O atendimento das exigências do Edital.

#### **Consideração sobre o questionamento 19**

Não. Conforme prevê o item 18.1 a CONTRATADA deverá fornecer aparelho celular com linha e comunicação em grupo para cada membro da equipe técnica.

#### **Consideração sobre o questionamento 20**

Está correto o entendimento.

”