

PREGÃO No. 04/2022 - Pedido de Esclarecimento

Nemezio Gouveia, Adriano <anemezio@minsait.com>
Para: "licitacoes@mpma.mp.br" <licitacoes@mpma.mp.br>
Cc: "Carvalho Salvador, Mauricio" <mcarvalhos@indracompany.com>

22 de março de 2022 19:37

À Comissão de Licitações

1. Primeiramente em nome da Indra Brasil cumprimento lhes respeitosamente em tempo de, em cumprimento do item 16 do Edital e seus subitens, encaminho abaixo, o pedido de esclarecimento para os itens:
 - Para atendimento aos itens **2.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial** e **2.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online**, qual a estimativa anual de eventos que necessitam da presença de um técnico durante a sua realização? Qual estimativa por localidade e quantas horas em média o técnico fica disponível?
 - Gostaríamos de solicitar os endereços das localidades apontadas nos itens 3.1.1.1. e 3.1.1.2. para o atendimento presencial.
 - Gostaríamos de maiores esclarecimentos se a solução de ITSM citada no item **4.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ISTM)** será fornecida pela CONTRATANTE e caso positivo, qual fabricante/versão?
 - Gostaríamos de maiores esclarecimentos se a solução citada no item **4.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis** será fornecida pela CONTRATANTE e caso positivo, qual fabricante/versão?
 - Entendemos que o Service Desk (atendimento remoto) ficará nas instâncias da CONTRATADA. Desta forma, a CONTRATANTE possui central telefônica para realizar o entroncamento via SIP entre as centrais telefônicas?
 - Entendemos que o Service Desk (atendimento remoto) ficará nas instâncias da CONTRATADA. Desta forma, a forma de conexão entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será através de conexão VPN Site-to-Site sobre link internet ou deverá ser previsto algum link dedicado (MPLS)? Caso haja a necessidade de ser link dedicado este deverá ser custeado pela CONTRATADA? Caso positivo a pergunta anterior, o endereço a ser considerado do lado da CONTRATANTE será [Avenida Prof. Carlos Cunha, 3261, Calhau, CEP 65076-820](#)?
 - Gostaríamos de solicitar a quantidade de demandas recebidas em 2021 pelo Service Desk (N1) separados pelos canais de atendimento disponíveis (email, telefone, chat, web).
 - Gostaríamos de solicitar a quantidade de tickets encerrados pelo Service Desk em 1º nível (de forma remota) e a quantidade repassadas para o 2º nível e 3º nível em 2021.
 - Gostaríamos de solicitar a quantidade de tickets encerrados pela equipe de 2º nível de forma presencial por localidade em 2021.
 - De acordo com as especificações do item **4.1.1.1.5. Chatbot** entendemos que a PROPONENTE deverá considerar o fornecimento de uma solução de Chatbot atendendo aos critérios estabelecidos neste item, está

correto o nosso entendimento?

- De acordo com o item **4.2.1. O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários e Voluntários) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça)**. Gostaríamos de solicitar a quantidade de perfis por localidade.
 - De acordo com o item **4.3.7. Ao final do atendimento e fechamento/encerramento do chamado, a Central de Serviços deverá encaminhar pesquisa de satisfação do atendimento, possibilitando a avaliação do atendimento por parte do usuário**. Entendemos que a solução de ITSM será fornecida pela CONTRATANTE e esta já executa a ação de envio de email de pesquisa de satisfação no momento de encerramento do ticket, está correto este entendimento? Caso não tratar-se da solução de ITSM este item, podemos entender que será realizado via URA tal pesquisa de satisfação?
 - De acordo com o item **4.3.11. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso**. Entendemos que o fornecimento de tal solução para a equipe alocada ao serviço por parte da PROPONENTE, ficará à cargo da PROPONENTE, está correto este entendimento?
 - De acordo com o item **4.4.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1o Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2o e 3o Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços**. Neste caso o entendimento é que a PROPONENTE fará a gestão dos indicadores de outros fornecedores/equipes?
 - De acordo com o item **4.4.3.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados**. Entendemos que o ITSM que será fornecido pela CONTRATANTE atende a este critério, possuindo recursos para realizar a ação de associação dos tickets. Está correto o nosso entendimento?
 - Qual é a solução da CONTRATANTE que atende ao item **4.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO** e quantos artigos possuem publicados?
 - De acordo com o item **4.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário**. Entendemos que a solução de ITSM será fornecida pela CONTRATANTE e que a mesma possui contrato para caso haja a necessidade de acionamento como por exemplo a inclusão e/ou retirada de itens do Catálogo de Serviços da solução. Está correto o nosso entendimento?
 - Haverá a necessidade de fornecimento de uniforme diferenciado para a equipe de apoio presencial?
 - Para o deslocamento na capital e atendimento de forma presencial nas localidades de interior, a CONTRATANTE fornecerá o transporte ou a PROPONENTE deverá prever custos com esse deslocamento?
2. Para a representação dos custos para atendimento ao item 4.11. PROCESSOS ITIL v3, estes deverão constar na planilha de preços distribuídos entre os ID 1, 2 e 3?
 3. Sem mais para o momento, agradeço a atenção e aguardamos um breve retorno.

At.te,

Adriano Nemézio Gouveia



Este correo electrónico y, en su caso, cualquier fichero anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. En el caso de haber recibido este correo electrónico por error, se ruega notificar inmediatamente esta circunstancia mediante reenvío a la dirección electrónica del remitente.

Evite imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario.

This email and any file attached to it (when applicable) contain(s) confidential information that is exclusively addressed to its recipient(s). If you are not the indicated recipient, you are informed that reading, using, disseminating and/or copying it without authorisation is forbidden in accordance with the legislation in effect. If you have received this email by mistake, please immediately notify the sender of the situation by resending it to their email address.

Avoid printing this message if it is not absolutely necessary.