

**Pregão Eletrônico 28/2022**

**Esclarecimento 02**

(encaminhamento por e-mail no dia 22/11/2022)

**Mensagem do Licitante:**

"  
..."

*Solicito esclarecer os pontos abaixo:*

- 1. Conforme Anexo B – entendemos que o volume total de atendimentos para 18 meses é de 6.402 chamados, sendo uma média mensal de 356 atendimentos. Está correto o nosso entendimento?*
- 2. Entendemos que a equipe da Contratada poderá ficar alocada em qualquer local do território nacional. Está correto o nosso entendimento?*
- 3. Entendemos que não há necessidade de link dedicado entre as dependências da contratada e da contratante. Está correto o nosso entendimento?*
- 4. Entendemos que a equipe de N2 poderá ficar alocada nas dependências da Contratante. Está correto o nosso entendimento?*
- 5. Entendemos que somente terá atendimento presencial para os chamados referente a equipe de N2, demais serviços serão realizados remotamente. Está correto o nosso entendimento?*
- 6. Entendemos que o dimensionamento da equipe é de responsabilidade da contratada, sendo que o quantitativo informado no edital apresenta uma estimativa.*
- 7. Entendemos que a contratação não se refere a dedicação exclusiva, podendo os profissionais a serem compartilhados com outros contratados da contratada. Está correto o nosso entendimento?*
- 8. Qual a quantidade de IC's que serão monitorados?*
- 9. Entendemos que o preposto não deverá ficar alocado nas dependências do Contratante e não deverá ser exclusivo. Está correto o nosso entendimento?*

..."

**Resposta:**

1. Parcialmente. O total de atendimentos realizados com escopo que será atendido exclusivamente pela central de serviços em seus diferentes subitens foi de 6.402 nos últimos 18 meses, conforme distribuição abaixo:

| Rótulos de Linha   | Soma de chamados em 18 meses |
|--------------------|------------------------------|
| N1                 | 2826                         |
| N2                 | 3415                         |
| OP                 | 95                           |
| MS                 | 49                           |
| GS                 | 17                           |
| <b>Total Geral</b> | <b>6402</b>                  |

Entretanto, outros 9.095 chamados foram registrados na ferramenta, referentes a serviços cujo atendimento não serão objeto da contratação pois continuarão sendo resolvidos por outras equipes de atendimento.

Considerando que o subitem N1 será responsável pelo ponto único de contato, sendo responsável pelo recebimento, classificação, resolução dos chamados onde houver roteiro definido ou encaminhamento às equipes corretas para tratamento nos demais casos, o volume total de atendimentos foi de 15.497 nos últimos 18 meses.

O quantitativo total foi considerado para fins de estimativa de perfis necessários para atendimento, conforme apresentado na seção 4.2 do Termo de Referência (TR), em especial no subitem N1.

2. Sim, mas é importante destacar que para o subitem N2 é necessária atuação presencial na cidade do Rio de Janeiro, considerando os níveis de serviço definidos.

3. Correto. Entretanto, poderá ser necessária conexão VPN nos primeiros meses de execução para acesso às ferramentas de chamados e base de conhecimento.

4. Sim, durante o horário de funcionamento do escritório da Finep (dias úteis, 7 às 20hrs). Serão disponibilizados espaço físico, infraestrutura de conectividade e mobília para os colaboradores da contratada, em quantitativo compatível estimado com os perfis estimados para o subitem, conforme detalhado nas seções 3.12 e 4.2 do TR.

5. Parcialmente correto, visto que também são estimadas atuações ocasionais de outros subitens, conforme detalhado na seção 3.12.

6. Sim.

7. Sim.

8. A distribuição estimada é apresentada a seguir, mas tal número pode sofrer alteração ao longo da execução:

| Categoria                         | Quantidade  |
|-----------------------------------|-------------|
| Enclousure                        | 1           |
| Servidores físicos / virtuais     | 284         |
| Servidor Blade                    | 9           |
| Servidor MiniPC                   | 2           |
| Servidor Rack                     | 4           |
| Servidor Torre                    | 4           |
| Storage                           | 1           |
| Tape Library                      | 1           |
| Access Point Wi-Fi                | 11          |
| Estação de Trabalho / Notebook    | 215         |
| Estação de Trabalho / Workstation | 690         |
| Firewall Rack                     | 10          |
| Switch LAN Blade                  | 4           |
| Switch LAN Rack                   | 36          |
| Switch SAN Blade                  | 2           |
| Switch SAN Rack                   | 2           |
| Banco de dados                    | 41          |
| Software de Apoio                 | 18          |
| Softwares Corporativos            | 292         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1626</b> |

9. Sim, entretanto é necessário que o profissional ou seu substituto estejam disponíveis para contato no horário de prestação dos serviços se houver necessidade.

Além disso, se houver questão relacionada à demanda atendida pela equipe que atua presencialmente, também é esperado que tal profissional faça a interlocução com a Finep, de modo presencial se houver necessidade.

Michelly de Souza Ferraz  
Pregoeira