

Pregão Eletrônico 07/2023

Esclarecimento 03

Questionamento

Solicita esclarecimentos referentes ao edital 07/2023 que tem como objeto o licenciamento, implantação, atualização, suporte técnico e treinamento para ferramenta IT Service Management - ITSM:

1 - No Anexo A do Termo de Referência ítem 10.5 - GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES - Abertura de chamados - "Permitir o registro de chamados em nome de departamento ou empresa, sendo possível que mais de um usuário possa respondê-lo ou acompanhá-lo." P: Entendemos que há a possibilidade de adicionar outros usuários ao incidente atende a essa solicitação, está correto o nosso entendimento?

2 - No Anexo A do Termo de Referência ítem 10.31 - GESTÃO DE CHAMADOS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO E DE INCIDENTES - Reabertura de chamado - "Permitir que a reabertura de chamados encerrados seja parametrizável, sendo vedado por padrão inicial." P: Entendemos que incidentes resolvidos podem ser reabertos mediante um prazo máximo estabelecido pela CONTRATANTE, porém a reabertura de chamados encerrados/fechados não está aderente com as disciplinas estabelecidas no ITIL, é correto afirmar que este item é atendido para reabertura de incidentes que estejam em estado resolvido?

3 - No Anexo A do Termo de Referência ítem 13.11 - GESTÃO DO CONHECIMENTO - Organização de Itens de Conhecimento - "Permitir a organização de itens de conhecimento em estrutura de diretórios, com possibilidade de gestão da árvore de diretórios." P: Entendemos que a organização de itens de conhecimento pode ser apresentada com o mesmo resultado em categorias e subcategorias para os artigos de conhecimento, está correto afirmar que desta maneira este item é atendido?

Resposta

(1) Sim, desde que possam ser adicionados outros clientes e outros operadores.

(2) Sim, é correto afirmar que este item é atendido para reabertura de incidentes e solicitações de serviço que estejam em estado resolvido.

(3) Sim, desde que possam ser criadas subcategorias de subcategorias.

Sônia de Bessa Alves
Pregoeira