

**PREGÃO Nº 01/2021**  
**PERGUNTAS E RESPOSTAS #4**

---

**Pergunta 1:** Item 2.1.3 - O Service Desk deverá realizar atendimento do SAC? Conforme informado há 350 chamados por mês, qual a origem deste atendimento? Telefone, registro de chamado?

**Resposta 1:** Sim, deverá realizar atendimento do SAC. A principal entrada é por telefone.

---

**Pergunta 2:** Item 2.1.4 - O service Desk deverá realizar atendimento a Universidade Corporativa do Sistema Industria em média 300 chamados/mês, qual a origem deste atendimento? Telefone, registro de chamado, outros (detalhar)?

**Resposta 2:** Sim, a entrada pode ser por e-mail, telefone e portal.

---

**Pergunta 3:** Item 2.1.5 - O service Desk deverá realizar atendimento a MarketPlace Mundo Senai: em média 350 chamados/mês, qual a origem deste atendimento? Telefone, registro de chamado, outros (detalhar)?

**Resposta 3:** Sim, a entrada pode ser por e-mail, telefone e portal.

---

**Pergunta 4:** A volumetria informada nos itens 2.1.3, 2.1.4 e 2.1.5 deverão ser adicionai ao baseline informado no item: 3.7.1.1.1. Para o SERVIÇO 01: a 1250?

**Resposta 4:** A pergunta não é clara os itens 2.1.3, 2.1.4 e 2.1.5 são volumetria, e o 3.7.1.1.1 é habilitação da qualificação técnica.

---

**Pergunta 5:** Item: 4.2.1.1. Para o SERVIÇO 1 a. Poderiam confirmar nosso entendimento a ferramenta de ITSM será fornecida pela contratada bem com as licenças? Anexo 01

**Resposta 5:** Sim, o entendimento está correto.

---

**Pergunta 6:** 1.1 - É permitido o teletrabalho (Home\_office) para os analistas da Central de Serviços?

**Resposta 6:** no item 6. Da Equipe da Contratada do Termo de Referência, é especificado a equipe que poderá ficar em home Office durante os efeitos da Covid 19, e as que precisam ser presenciais.

---

**Pergunta 7:** 1.2.1 - Caberá a contratada o fornecimento do 0800?

**Resposta 7:** Sim, o entendimento está correto.

---

**Pergunta 8:** 1.5 - Poderiam confirmar nosso atendimento o horário de cobertura é 24X7? Ou vinte e quatro horas nos dias uteis, excluindo-se feriados nacionais, sábado e domingo?

**Resposta 8:** Não, o entendimento não está correto. Conforme Item 1.5 do Anexo I-A: *A Central de Serviços deverá estar disponível, em operação tanto para usuários internos quanto para usuários externos, no horário 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana, considerando atendimento normal em Dias úteis (Calendário Oficial de Brasília).*

E o 2º Nível Field de acordo com o item 1.2 do anexo I-B : *Este serviço será prestado no horário das 8h às 20h em dias úteis, sendo demais horários tratados pelo item 2.4.3 deste Anexo.*

---

**Pergunta 9:** 1.5.1 - Em dias não úteis (sabado, domingo e feriados nacionais - Calendário oficial de Brasília) os atendimentos poderão ser designados para um grupo de atendimento compartilhado?

**Resposta 9:** Sim, Conforme descrito no Item 1.5.1. *Em regime de plantão, admite-se transferir automaticamente todas as ligações para outra estrutura da CONTRATADA, que não necessariamente seja dedicada exclusivamente as CONTRATANTES.*

---

**Pergunta 10:** 1.7.o - Os relatórios serão definidos em tempo de duo diligence, ou forem modificações constantes, se sim qual a média de alterações estipulada?

**Resposta 10:** Não há periodicidade definida

---

**Pergunta 11:** Qual o prazo de retenção das gravações de voz espera-se?

**Resposta 11:** Durante todo o período do contrato vigente, por período mínimo de 3 anos. Após esse período, as mesmas deverão ser entregues para posse da CONTRATANTE.

---

**Pergunta 12:** 1.8.1 - Espera que as gravações das conversas trocadas durante os atendimentos sejam enviadas aos usuários após a conclusão da conversa?

**Resposta 12:** Não

---

**Pergunta 13:** 1.8.o - Poderia informar se a visualização do histórico de atendimentos deverá estar disponível ao usuário e/ou atendente?

**Resposta 13:** Sim.

---

**Pergunta 14:** 1.8.2 - A contratada deverá fornecer o link de comunicação entre as Contratantes e a Contrada, está correto nosso entendimento?

**Resposta 14:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 15:** 1.9 - As Contratantes fornecerão o CMDB e Base de Conhecimento e possibilitaram a integração com as ferramentas de colaboração a fim de automatizar soluções?

**Resposta 15:** Não, seu entendimento não está correto. Conforme Item 1.1.1. do I-C A CONTRATADA deverá selecionar e identificar os Itens de Configuração (ICs), incluindo a relação entre os mesmos.

**Pergunta 16:** 1.9.2 - Caberá a contratada realizar a revisão do CMDB, poderiam confirmar nosso entendimento?

**Resposta 16:** Sim, seu entendimento está correto.

**Pergunta 17:** 1.18 - Entendemos que caberá a Contratada a criação de um catálogo de serviços (atendimentos) da Central de Serviços e Field Services, poderiam confirmar nosso entendimento?

**Resposta 17:** Sim, seu entendimento está correto, já existe um catálogo de Serviços, que deverá ser revisado e atualizado pela contratada.

**Pergunta 18:** 1.22 - A sustentação refere-se os dados contidos (parametrização) no sistema JIRA e não a codificação ou bugs que a ferramenta de ITSM possa apresentar?

**Resposta 18:** Sim, seu entendimento está correto.

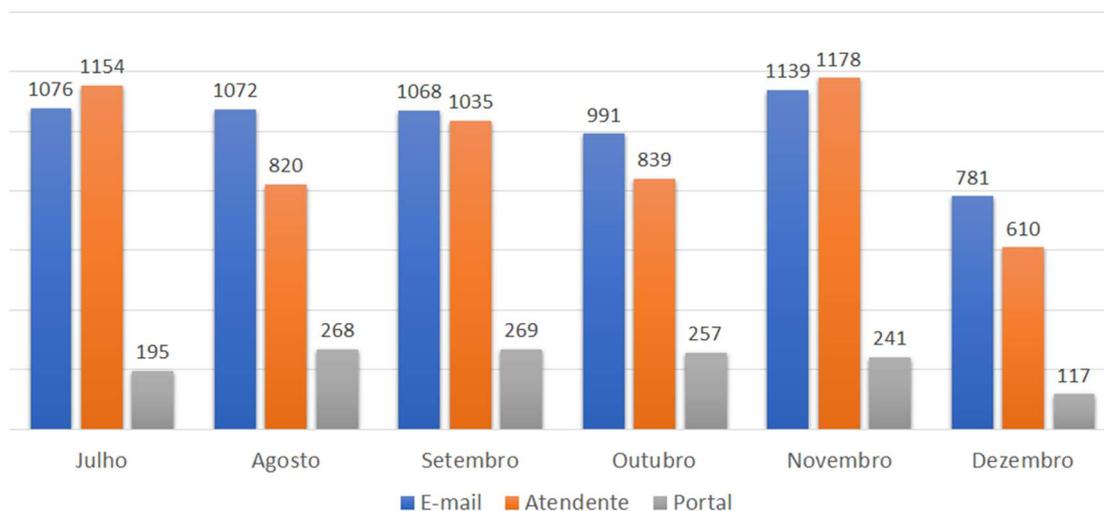
**Pergunta 19:** 1.22 - Caberá a contratada realizar a capacitação do ambiente (Hardware/Software) para a sustentação da ferramenta de ITSM?

**Resposta 19:** Sim, seu entendimento está correto.

**Pergunta 20:** 2.1 - A Contratada deverá fornecer o 0800 e 4004, poderia nos disponibilizar a média de ligações por tipo (DDD/Celular, por exemplo)?

**Resposta 20:**

### CHAMADOS REGISTRADOS POR CANAL



**Pergunta 21:** 2.2.2 - A configuração do PABX das contratantes será de responsabilidade da Contratada?

**Resposta 21:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 22:** Referente a Pesquisa de Satisfação é esperado a realização de callback - retorno aos detratores para elaborações de plano de ação na conversão para promotores? Anexo-B

**Resposta 22:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 23:** 3. Caberá a contratada o fornecimento de equipamentos tais como notebook, celular para realização dos atendimentos aos serviços nas contratantes? Está correto nosso entendimento?

**Resposta 23:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 24:** 3.2.2 A Contratada deverá fornecer armários e gaveteiro para os analistas nos laboratórios ou a contratante irá realizar o fornecimento?

**Resposta 24:** Conforme item 6.9.1 do Termo de Referência. *Nas dependências das CONTRATANTES, as mesmas deverão disponibilizar instalações físicas com mobiliário, computadores, telefones fixos, impressora para os profissionais alocados da CONTRATADA no contrato.*

*Item 3.2.2.do anexo I- B Todo o material de manutenção de equipamentos de TIC em laboratório é de responsabilidade da CONTRATADA, cito: Armários e Gavetas*

---

**Pergunta 25:** A contratante fornecerá um laboratório com restrição de acesso?

**Resposta 25:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 26:** A pesquisa não estrutura deverá ser registradas na ferramenta de ITSM? Ou poderá ser elaborado o processo e instrução operação pela Equipe de PMC e aprovado pela Contratante a ser seguido?

**Resposta 26:** Poderá ser elaborado pela equipe PMC, devendo ser aprovado pelas contratantes

---

**Pergunta 27:** Referente ao atendimento VIP, espera-se o atendimento em qual horário?

**Resposta 27:** Nos horários especificados no Edital e nos anexos.

---

### **03 - Serviço 1 - Anexo I-C - Gestão de Ativos**

**Pergunta 28:** O CMDB e Gestão de Ativos deverão ser fornecidos pela Contratada?

**Resposta 28:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 29:** Caberá a contratada a definição dos itens a serem integrados entre a Gestão de Ativos - CMDB e o JIRA, está correto nosso atendimento?

**Resposta 29:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 30:** Entendemos que a sustentação do JIRA restringe apenas a parametrização, ações como capacidade dos servidores que hospeda a solução é de responsabilidade das contratantes?

**Resposta 30:** Sim, seu entendimento está correto.

---

**Pergunta 31:** Caberá a Contratada apenas a responsabilidade dos itens de configuração relacionados a microinformática, está correto nosso entendimento?

**Resposta 31:** Sim, seu entendimento está correto.

---

## 07 - Comum - Anexo I-G – Volumetria

**Pergunta 32:** o atendimento presencial ocorrerá somente no prédio de Brasília?

**Resposta 32:** Sim, nos dois prédios de Brasília e posteriormente em outro prédio em construção (espaço de arte, ciência e tecnologia do SESI/SENAI).

---

**Pergunta 33:** Entendemos que o baseline de atendimento é:

34 Service Desk 1726

35.b) Field Services: 611

36.c) Equipamentos (desktops e notebooks): 1932

37.d) Não foi informado tablets, não deverá ser gerenciado esse equipamento, caso possua?

**Resposta 33:** Sim, seu entendimento está correto, não deverá ser gerenciado esse equipamento.

---

**Pergunta 38:** Analisando o Edital, verificamos que apenas foi apresentado o mês de novembro, porém para maior assertiva necessitamos da base histórica do último ano, visto que temos que dimensionar as equipes conforme pico de atendimento, principalmente para atendimento dos acordos de níveis de serviços; Poderiam confirmar nosso entendimento 05 - Comum - Anexo I-E - Nível Mínimo de Serviços (NMS)

**Resposta 38:** Essa volumetria está disponível na vistoria, que deverá ser agendada pela empresa interessada.

---

**Pergunta 39:** Será aceito a implementação de um Analytics contendo as métricas e kpis informados pelas Contratantes? Caso seja aceito é possível realizar a integração junto ao JIRA para captura das informações?

**Resposta 39:** Sim, desde seja possível essa integração.

---

**Pergunta 40:** Referente ao indicador 7, poderiam informar o conceito de backlog.

**Resposta 40:** Refere-se ao acúmulo de chamados não resolvidos num determinado intervalo de tempo. No caso do indicador 7, durante o mês completo.

**Pergunta 41:** O indicador 12 - NPS é caracterizado por notas de 1 a 10 e não 1 a 5 conforme informado nos demais anexos, poderiam confirmar nosso entendimento.

**Resposta 41:** No Indicador 12 do ANEXO I-E – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS) – SERVIÇO 1 e 2 se refere a Pontuação do Esforço do Usuário - CES e não NPS.

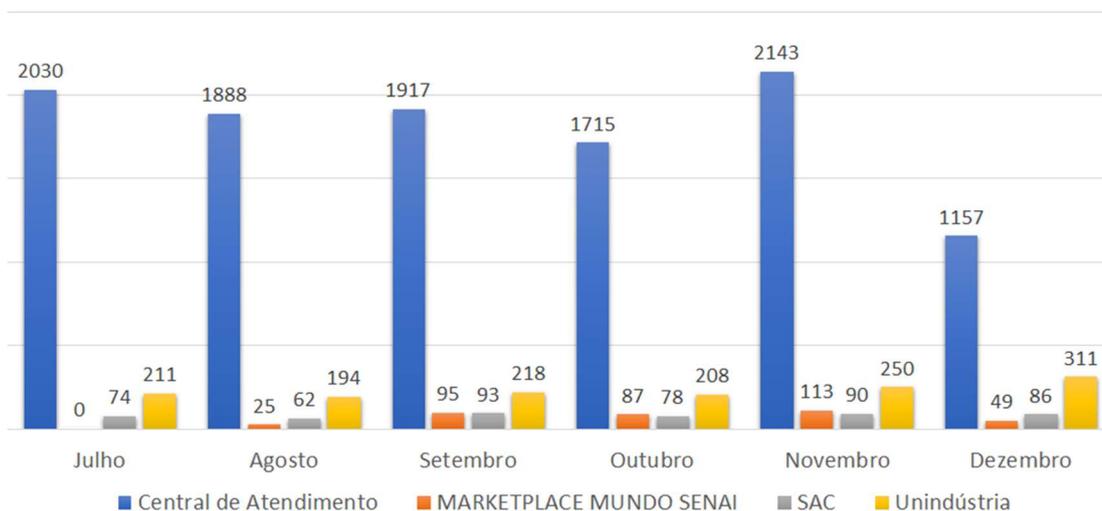
**Pergunta 42:** 2.7 Poderia confirmar o baseline de atendimento dos Níveis 1 e 2 de atendimento (Service Desk e Field Services): Faixa 1) até 2500 requisições; Faixa 2) de 2501 até 3000 incidentes e requisições; Faixa 3) acima de 3001 até 3500 incidentes e requisições por mês

**Resposta 42:** Sim, confirmado.

**Pergunta 42.a:** Poderia nos encaminhar a base segregada para correto dimensionamento das equipes da Central de Atendimento e Field Services

**Resposta 42.a:**

### NÚMERO DE CHAMADOS RESOLVIDOS



**Pergunta 43:** O valor Global no anexo I-H Comercial é a soma total dos itens 1, 2 e 3? Qual é o índice de reajuste do contrato e ficamos com dúvida sobre o preenchimento dos valores comerciais na tabela abaixo quanto a coluna “Perc. Admitido”, entendemos que a somatória total da porcentagem dessa coluna para os três itens da 100% certo? Temos que obedecer a esse critério de porcentagem para cada sub item? Caso o valor seja superior demos que distribuir?

Sub Item	Descrição	Qtde Meses	Valor Men-	Valor Total (R\$)	Perc. admitido
		a	b	c = a x b	
Faixa 1	Até 2.500 chamados no mês	18			<b>Faixa1 DEVE SER &lt;= 30% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
Faixa 2	De 2.501 até 3.000 Incidentes e Requisições no mês	12			<b>Faixa2 DEVE SER &lt;= 25% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
Faixa 3	Acima de 3.001 até 3.500 Incidentes e Requisições no mês	6			<b>Faixa3 DEVE SER &lt;= 14% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
GTA	Gestão de Ativos	36		VTGT A	<b>VTGTA DEVE SER &lt;= 10% do VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>
	VALOR TOTAL (VTIT2) =			VTF1 + VTF2 + VTF3 + VTGTA	

O valor Global no anexo I-H Comercial é a soma total dos itens 1, 2 e 3?

**Resposta 43:** Sim, seu entendimento está correto. Conforme item 2- do Anexo I-H: *O valor estimado da contratação, para fins de sua execução, será composto pela soma dos itens I, II e III.*

**Pergunta 44:** Qual é o índice de reajuste do contrato

**Resposta 44:** De acordo com item 25.1 do Termo de Referência: *Os valores dos serviços prestados poderão ser reajustados após o decurso de 12 (doze) meses, mediante solicitação prévia e expressa da CONTRATADA, contado a partir da data limite da apresentação da proposta, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA-IBGE), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo*

**Pergunta 45:** Ficamos com duvida sobre o preenchimento dos valores comerciais na tabela abaixo quanto a coluna "Perc. Admitido", entendimos que a somatoria total da porcentagem dessa coluna para os tres itens da 100% certo?

**Resposta 45:** Sim, o entendimento está correto.

**Pergunta 46:** Temos que obedecer a esse critério de porcentagem para cada sub item? Caso o valor seja superior demos que distribuir?

**Resposta 46:** Sim, deve ser obedecido esse critério

**Pergunta 47:** Nossa empresa tem a Sede localizada em São Paulo assim temos que nos locomover até o endereço, data e horário informado no Edital, caso haja alguma impossibilidade de estar presente para no pregão, mas as propostas estarem

fisicamente no local a empresa está desclassificada? Haverá possibilidade de participação via conferência?

**Resposta 47:** O Pregão é presencial.

- Item 2.2.4. do Edital: O não credenciamento e não comparecimento de representante, não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.

- Item 2.4.1. do Edital: Caso a licitante decida encaminhar os envelopes mediante postagem, esta deverá inserir os envelopes mencionados no item 2.4 acima, em um terceiro envelope identificado no lado externo, EXCLUSIVAMENTE, conforme disposto a seguir:

**Destinatário: Comissão Permanente de Licitação**

**Endereço: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903, Brasília (DF)**

**Pergunta 48:** Levando em conta as análises minuciosas de todas as perguntas e respostas, mais as volumetrias com seus históricos com informações importantes que demonstram o comportamento, necessidades e desafios dessas operações e das empresas, solicitamos um prazo de mais 10 dias corridos para melhor entender essas informações e necessidades do serviço e para alcançar a melhor oferta e solução técnica para a CNI e todas as Indústrias participantes. Sabemos que essa fase de análise e entendimento das informações enviadas é fundamental para apresentarmos a melhor oferta financeira e técnica, sendo assim, o prazo é fundamental para conseguirmos traduzir em sua totalidade a melhor oferta em serviços.

**Resposta 48:** Está mantida a abertura da licitação do PP 1/2021 para o dia 27/1/2021 às 10 horas.

**Para todos os efeitos este documento passa a integrar o edital em referência.**

Brasília, 25 de janeiro de 2021.

Comissão Permanente de Licitação - CPL