

Assunto: Resposta ao Pedido de esclarecimento da Lic COMERCIAL SOLUTIS

De: Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Data: 24/09/2021 13:28

Para: COMERCIAL@SOLUTIS.COM.BR

Sr. Licitante

Em atenção ao seu pedido de esclarecimento, seguem abaixo as respostas ao seu questionamento.

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084

De: "Gilson" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Para: "Marconni Rodrigues de Alcântara Santos" <mrasantos@tre-ba.jus.br>

Enviadas: Sexta-feira, 24 de setembro de 2021 11:13:56

Assunto: Pedido de esclarecimento

Gilson, bom dia!

Seguem as respostas em **azul** no corpo do e-mail.
Tem duas em **vermelho** que precisa ver com Marconni.

At.

André Luiz C. e Cavalcante, PMP, ITIL Expert
Analista Judiciário
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia
Telefone 71-3373-7117

De: "Gilson Soares Da Conceição" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Para: "sti-gab" <sti-gab@tre-ba.jus.br>

Cc: "André Luiz C. e Cavalcante" <alcavalcante@tre-ba.jus.br>

Enviadas: Quinta-feira, 23 de setembro de 2021 17:47:29

Assunto: Questionamento do licitante

Prezado Colega

Solicito responder os questionamentos do licitante.

Prezado Sr. Pregoeiro,

A **SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Tancredo Neves, nº 1186, Edf. Catabas Center, 8º andar, sala 802, CEP 41.820-020, inscrita no CNPJ sob o nº 12.023.465/0001-47, telefone (71) 3021-2999 / (71) 98894-6678, vem, tempestivamente, com fulcro no item 18.1 do edital e nos demais instrumentos normativos vigentes, apresentar pedidos de esclarecimentos acerca do processo licitatório em epígrafe.

1. Entendemos que a interligação entre o TRE-BA e contratada poderá ser feita através de 2 links de internet de uso exclusivo para interligação entre os sites, sendo 1 no TRE-BA e outro na contratada, fechando assim uma VPN site to site e com toda a infra estrutura necessária (modem, roteadores e firewall) fornecida pela contratada. Está correto nosso entendimento? [O entendimento está correto.](#)
2. Entendemos que a quantidade de licenças da ferramenta de ITSM para atender aos 60 usuários atendentes são concorrentes e não nomeadas. Está correto nosso entendimento? [O entendimento está correto.](#)
3. Qual(ais) a(s) ferramenta(s) de monitoramento [hoje](#) utilizada(s) pelo TRE-BA? [Zabbix](#)
4. Qual o software de gerenciamento atual da central telefônica utilizada para serviço em tela? [Software da Digtro.](#)
5. Qual o atual software de acesso remoto atualmente utilizado pelo TRE-BA? [VNC](#)
6. Qual o volume de ligações e ligações por dia classificadas por horário? [As informações disponíveis sobre volume de ligações estão no anexo H do Termo de referência](#)
7. Qual o volume de ligações internas e externas? [As informações disponíveis sobre volume de ligações estão no anexo H do Termo de referência.](#)
8. Qual o volume de chamados por prioridade? [As informações disponíveis sobre volume de ligações estão no anexo H do Termo de referência..](#)
9. Entendemos que os processos ITIL já estão implantados e caberá a contratada apenas mantê-los. Está correto nosso entendimento? [O entendimento está correto.](#)
10. Solicitamos esclarecimento no que diz respeito ao indicador INS3 (TABELA 5: NIVEIS MINIMOS DE SERVIÇO) A coluna de INDICADOR DE NIVEL DE SERVIÇO faz referência a 15 segundos, já a coluna fórmula de cálculo faz referência a 20 segundos, enquanto que o indicador INS2, que está diretamente relacionado ao indicador INS3, faz referência a 30 segundos. Qual tempo deveremos considerar? [Deve considerar 20 segundos para o INS2 e INS3.](#)
11. Entendemos que 60% dos chamados atendidos no N1 são referentes aos chamados passíveis de solução neste grupo. Está correto nosso entendimento?
12. Qual o % de chamados escalonados para o 2º nível? [A informação consta do item 6 do anexo H do Termo de referência.](#)
13. Qual o % de chamados escalonados para o 3º e outros grupos? [A informação consta do item 6 do anexo H do Termo de referência.](#)
14. Qual o % de chamados referentes a acompanhamento de chamados? [Essa mensuração não é feita. O acompanhamento dos chamados é dentro dos próprios chamados.](#)
15. Para um melhor entendimento e precificação, quais serviços/perfis podem ser demandados para execução de projetos e atividades não rotineiras (UST)? [As equipes especializadas III a X, desde que não sejam atividades rotineiras. São HST e não UST.](#)
16. Solicitamos esclarecimentos sobre o serviço de monitoramento. O serviço é solicitado na modalidade 24x7, no entanto no quadro de orçamento é demonstrado apenas 1 profissional. Poderiam nos esclarecer como se aplica a escala de profissionais deste caso, visto não ser possível [ter](#) apenas um

profissional para atuar no regime 24x7 exigido? [O quantitativo de profissionais da equipe especializada XI - Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações será definido pela contratada,](#)

17. O item 1.3.1.11 trata da solução de chatbot. Está descrito que deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimentos e de direcionamento dos usuários. Os fluxos serão criados pelo TRE-BA ou contratada? [Pela contratada.](#)
18. O item 1.3.1.13.12 trata da solução de chatbot. Está descrito que deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros. Quais informações deverão constar nos relatórios? [Essa questão será definida durante o PTO.](#)
19. Qual o modelo da Central Telefonica do TRE-BA? [NGC VOIP MANAGER](#) A mesma já possui interface SIP devidamente licenciada para interligação via tronco SIP? [Está em processo de aquisição.](#)
20. O item 13.6 trata do serviço de monitoramento. Está descrito que registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicações e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de desempenho de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades. Como um registro feito por usuário externo em mídias sociais pode definir o que é ou não é INCIDENTE? Sabendo que já existem diversas plataformas de mídias sociais e a cada dia surgem novas, como definir quais mídias sociais serão tratadas pela solução? [Como o atendimento é para usuários internos não serão consideradas as mídias sociais.](#)
21. O item 13.8.35 trata do serviço de monitoramento e informa que a contratada deverá monitorar a execução de todas as rotinas operacionais diárias manuais e automáticas executadas durante a operação do ambiente tais como backups, Jobs do mainframe, rotinas de ETL e demais rotinas cuja execução precise ser garantida diariamente. Como estão distribuídos os ATIVOS e APLICAÇÕES a serem monitorados nos ambientes data center, mainframe e nuvem? Quantos ATIVOS e APLICAÇÕES devem ser monitorados? [As informações constam do Anexo G do termo de referência.](#)
22. O item 1.17.16 trata do monitoramento e informa acerca do monitoramento de experiência digital através da monitoração do usuário real e de transações sintéticas (STM - Synthetic Transaction Monitoring, DEM - Digital Experience Manager, RUM- Real User Monitoring)". Estas siglas fazem parte do universo da ferramenta de monitoramento DYNATRACE e não são atendidas pelo ELK. Quem será responsável pelo licenciamento da ferramenta sugerida pelo TRE-BA. [Esse monitoramento não está implantado no TRE, caso venha a ser, será utilizada ferramenta opensource.](#)
23. No anexo II do Termo de Referência, na página 198, é apresentado o orçamento estimativo com valores máximos admitidos para contratação. Nesse quadro, constam preços máximos unitários pelos recursos alocados no contrato, que são completamente incompatíveis com os valores salariais praticados para profissionais com a experiência e certificações exigidas nos

itens 5.5, 6.5, 7.5, 8.5, 9.5, 10.7, 11.6, 12.6 e 13.10. Quais foram os critérios para determinação desses valores máximos, visto que tais números já se encontram completamente inexequíveis. **RESPOSTAS: Sobre a questão 23, os critérios para definição do preço estimado são aqueles indicados nos documentos 1656366, 1701154, e 1711110. Como de praxe, os valores estimados foram definidos como critério de aceitabilidade das propostas.**

24. Ainda no quadro do Anexo II, referenciado na questão anterior, são apresentados quantitativos mínimos zerados para as equipes de suporte Microsoft (III), Sistemas e Aplicações (VIII), Gerenciamento de Identidade (IX) e Backup e Armazenamento de Dados (X). Como esses serviços serão atendidos, considerando esse cenário hipotético? **Poderão ser demandados por projeto com pagamento de HST.**
25. Os valores mensais por profissionais do Anexo II estão completamente fora dos padrões de mercado. Como exemplo, o salário médio de um analista de suporte de 3º nível para atuar na área de banco de dados é bem maior que o valor mensal apresentado, valor esse já englobando todos os custos trabalhistas obrigatórios. Desta forma, entendemos ser necessário uma revisão dos valores mensais por profissionais. Está correto nosso entendimento? **RESPOSTA: Sobre a questão 25, os valores de salário foram obtidos conforme descrito no documento 1656366, conforme trecho que reproduzo a seguir: "Para o módulo 1, empreendemos pesquisa aos patamares salariais de mercado (1656188, 1656190), cumulados com aqueles praticados na contratação atualmente vigente (obtidos em consulta ao documento 1192790). O cálculo do valor médio para os salários, e a correspondência entre os cargos pesquisados e aqueles definidos no TR estão demonstrados no documento 1656194." Na ocasião, conclamamos a área demandante a se manifestar, mas os valores de salário não foram contestados.**
26. O edital indica um valor estimado de HST de R\$ 38,00 (trinta e oito reais) e informa que esse valor é estimado pela administração, correspondente a uma hora média dos profissionais das equipes III a X. Acontece que esse perfis possuem especificidades e valores diferentes, portanto não há como precificar o valor da HST enquanto não se tem ao menos uma expectativa da quantidade de HST por equipe. **O TRE não tem obrigação de demandar essas horas. O valor da HST deve ser calculado com base na média hora-homem, conform consta no termo de referência.**

Favor confirmar recebimento.

Atenciosamente.

EQUIPE COMERCIAL

— Anexos: —

Marconni Rodrigues de Alcântara Santos.vcf

251 bytes