

Zimbra**015795600582@tre-ba.jus.br**

Respostas do Pedido de Esclarecimento

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

Qui, 20 de jan de 2022 07:52

Assunto : Respostas do Pedido de Esclarecimento**Para :** marco cesare <marco.cesare@solutis.com.br>

Senhor Licitante

Seguem os pedidos de esclarecimentos, com as resposta elaboradas pela área técnica.

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 demais normas vigentes, apresentar pedidos de esclarecimentos acerca do processo licitatório em epígrafe.

01 – Entendemos que, a interligação entre contratante e contratada poderá ser feita através de dois links de internet de uso exclusivo para interligação entre os sites, sendo 1 na contratante e 1 na contratada, fechando uma VPN site-to-site, com toda a infraestrutura necessária (modem, roteadores e firewall) fornecido pela contratada. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está incorreto. A integração será via VPN usando infraestrutura da contratante. Por oportuno, impende destacar que a interligação das centrais telefônicas está descrita no item 3.3.2 do anexo A.

02 – Entendemos que a quantidade de licenças da ferramenta ITSM para atender aos 60 usuários atendentes são concorrentes e não nomeadas. Está correto nosso entendimento?

Está correto. A informação consta do item 1.8.10 do Anexo I.

03 – Entendemos que o Anexo C ("Quantitativo inicial de profissionais por equipe especializada") apresenta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis e não obrigatório. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está incorreto. O quantitativo mínimo deverá ser obrigatoriamente obedecido.

04 – Entendemos que será permitida a interligação entre as centrais telefônicas da contratante e contratada e que a Central telefônica da CONTRATANTE já possui interface SIP devidamente licenciada para interligação via tronco SIP. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está correto.

05 – Qual(ais) ferramenta(s) de monitoramento hoje utilizada pela CONTRATANTE?

Zabbix.

06 – Qual o software de gerenciamento atual da central telefônica utilizada para serviço em tela?

Ngc Explorer gerencia o PABX, interact manager gerencia tudo relativo ao interact, persona 3 gerencia uras.

07 – Qual o atual software de acesso remoto?

Remote Access VPN da Check Point

08 – Qual o volume de ligações, ligações por dia, por horário?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

09 – Qual o volume de ligações internas e externas?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

10 – Qual o volume de chamados por prioridade?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

11 – Entendemos que os processos ITIL já estão implantados e cabe a CONTRATADA mantê-los. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está correto.

12 – Entendemos que 60% dos chamados atendidos no N1 é referente aos passíveis de solução neste grupo. Está correto nosso entendimento?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

13 – Qual o percentual de chamados escalonados para o 2º nível?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

14 – Qual o percentual de chamados escalonados para o 3º nível e outros grupos?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

15 – Qual o percentual de chamados referentes a acompanhamento de chamados?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

16 – Para um melhor entendimento e precificação, quais serviços/perfis podem ser demandados para execução de projetos e atividades não rotineiras?

Consoante tabela 4 – Serviço a ser prestado e suas áreas especializadas. Os serviços são: Serviços Microsoft*; Serviços de Banco de Dados; Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações*; Apoio ao Gerenciamento de Identidades*; Serviço de Backup e Armazenamento de Dados.

17 – A respeito da solução de chatbot descrita no item 1.3.1.11, informa que deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de arvores de

decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários. Os fluxos serão criados pela contratante ou contratada?

Pela contratada.

18 – A respeito da solução de chatbot descrita no item 1.3.1.13.12, informa 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 ajustada durante o PTO, mas alguns exemplos são quantidade de atendimento, tipo de atendimento, avaliação de atendimento etc.

19 – Ainda sobre o serviço de monitoramento descrito no item 13.8.34. Informa que 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?

O TRE-BA possui dois datacenters interligados na área da sede em que são hospedados com virtualização vmware cerca de 200 máquinas virtuais das quais 20% são windows e o restante RH linux, além de cerca de 20 servidores de aplicação jboss, wildfly e tomcat que fazem parte dessas MV e por fim um banco de dados oracle físico (não-virtualizado) e cerca de 20 bancos de dados mysql e postgree.

20 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de Segurança de Perímetro com funcionalidades IDS/IPS, filtro de conteúdo web?

atualmente é realizado nas ferramentas ipd/ids e filtro de conteúdo web checkpoint.

21 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de backup?

ferramenta de backup veam. backup de virtualização e do oracle.

22 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de storage?

storage ambiente HPE simplivity e as ferramentas próprias do simplivity são usadas para monitorar o storage.

23 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de Aplicações além da visibilidade a nível de código fonte, instruções SQL e APIs?

O monitoramento das aplicações será apenas para verificar a disponibilidade.

24 - Considerando o item 3.10.1.2, os líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a contratante, de forma presencial em horário comercial. Entendemos que essa solicitação se trata apenas para os serviços que são prestados de modo presencial está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

25 - No que se refere ao item 8 do anexo D é informado que sobre o TMS, apenas o atendimento presencial não está sujeito a dias e horários não úteis. No entanto, considerando que os atendimentos remotos e que também possuem interação com o usuário e, portanto, depende destes, deveriam estar sujeitos a mesma condição. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto. Essa regra é para todos chamados, independente do atendimento ser presencial ou remoto.

26 - Considerando a justificativa para a contratação do objeto em tela é informado que existem 199 cartórios eleitorais e a sede do Tribunal como localidades de atendimento, no entanto, não identificamos no termo de referência a relação das localidades onde o atendimento será prestado. Desse modo, entendemos que será disponibilizada uma relação com todas as localidades e seus respectivos endereços onde o atendimento será prestado. Está correto o nosso entendimento?

Todos os atendimentos presenciais serão realizados na sede do Tribunal e nos cartórios eleitorais da capital e postos de atendimento da capital. No caso dos postos, o deslocamento do técnico será realizado pelo contratante. O atendimento aos cartórios eleitorais do interior será sempre remoto.

27 - No que se refere ao item 3.10.1.2 que trata dos líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a contratante, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso. Considerando que estão de forma presencial os líderes técnicos do referido serviço, entendemos que essa solicitação não se aplica aos líderes de serviços prestados remotamente. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

28 - No que se refere ao item 4.4 alínea b, é informado que a contratada deverá instituir um sistema de banco de horas com compensação de excesso no período máximo de um ano. No entanto, considerando a convenção coletiva 2021/2023 do Sindicato de Processamento de Dados do Estado da Bahia existe previsão de realização de acordo individual por um período máximo de 06 meses. Para acordos de prazo superior como o previsto neste instrumento convocatório será necessário firmar acordos individuais com participação do sindicato, o que pode levar um tempo adicional para concretização. Desse modo, entendemos que o acordo praticado pela empresa e que está em concordância com a convenção coletiva poderá ser adotado. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

29 - No que se refere ao item 5.8 do termo de referência o suporte técnico ao usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de tecnologia da informação e comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da TRE-BA. Desse modo, entendemos que solicitações realizadas por usuários externos a rede da TRE-Ba ou até mesmo cidadãos não estão aqui contemplados. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

30 - Considerando a tabela 3 do encarte D em que é apresentada a matriz de prioridade baseada em impacto x urgência e os anexos E (catálogo de serviços) e F (Sistemas e Recursos Críticos), não é apresentada nenhuma relação entre tais anexos que nos permita compor a priorização final. Desse modo, entendemos que será disponibilizada uma relação completa do catálogo considerando este modelo de priorização de modo que possamos entender as volumetrias descritas no anexo H. Está correto o nosso entendimento?

A informações disponíveis são as constantes do TR e seus anexos. Durante o PTO, serão passadas informações adicionais para operacionalização do contrato.

31 - Considerando o acréscimo de alocação de 50% da equipe presencial e remota todos os sábados, domingos e feriados, durante os anos eleitorais e que o atendimento presencial compreende aproximadamente 200 localidades de atendimento, entendemos que nos períodos supracitados essas equipes de atendimento deverão atender a todas as localidades de atendimento. Está correto o nosso entendimento?

O atendimento está incorreto. O atendimento presencial é realizado apenas na sede do Tribunal, cartório eleitorais e postos de atendimento de Salvador, para as demais localidades o atendimento é remoto.

32 - No que se refere ao capítulo "4 LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS", item 4.4, existe uma estimativa do volume de horas e/ou quantidade de recursos e/ou quantidade de dias em fins de semana/feriados para as mobilizações em anos eleitorais?

A informação conta do item 5 do anexo H

33 - No que tange ao item 4.4, citado anteriormente, no caso das compensações de horas de funcionários alocados nas atividades adicionais nos fins de semana de anos eleitorais, haverá algum tipo de flexibilização nos indicadores de SLA, motivado pela ausência de parte da equipe?

Não há.

34 - Em relação ao capítulo "5.17 Capacitação da equipe técnica", item 5.17.9, caso a realização de um treinamento que excede à carga de 80 horas para uma equipe especializada, essas horas poderão ser abatidas no plano de capacitação dessa mesma equipe no semestre seguinte?

Não poderão ser abatidas.

35 - Para as equipes de terceiro nível, apresentadas na tabela 5, do capítulo 1 Requisitos Específicos das Equipes Especializadas, no Anexo A, existe algum requisito de número mínimo ou máximo de profissionais atuando localmente nas instalações da CONTRATANTE ou esse critério de distribuição é determinado exclusivamente pela CONTRATADA, desde que sejam cumpridas as obrigações listadas nos itens 1.2.1 até 1.2.14?

A informação consta do anexo C

36 - Em relação ao parágrafo 15.1, localizado no capítulo 15. Comprovação de atendimento aos requisitos de formação da equipe, no Anexo A, a regra de tempo para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas

também se aplica para casos de substituição de profissionais das equipes especializadas?

Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência, consoante item 15.3 do TR.

37 - A tabela 1 do Anexo C. Está correto nosso entendimento que os profissionais dessa Equipe Especializada podem atuar, à critério da CONTRATADA, de forma presencial ou remota?

O entendimento está incorreto. O modelo de trabalho é a critério da CONTRATANTE e está descrita na tabela 1 do anexo C.

38 - Nos parágrafos 26 a 29 do capítulo 20. Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimo, localizado no Anexo D, são abordados os critérios para medição do indicador de disponibilidade. Considerando que o horário de atuação das equipes especializadas é das 7h até às 19h, está correto nosso entendimento que o tempo de indisponibilidade dos serviços será medido exclusivamente nesse período?

O entendimento está correto. É importante destacar, no entanto, que o monitoramento dos serviços é 24/7/365.

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084
