



**MODALIDADE:** PREGÃO ELETRÔNICO

**PROCESSO:** Nº 0401.001231/2016

**TIPO DE LICITAÇÃO:** MENOR PREÇO GLOBAL

**REGIME DE EXECUÇÃO:** EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

**INTERESSADO:** DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

A DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL – DPDF, por meio de sua Pregoeira, COMUNICA A 1ª NOTA DE ESCLARECIMENTO do processo em epígrafe. Esclarecendo que:

**PERGUNTA Nº 1** - Atendimento - Foi estimado um volume médio mensal de 1000 registros. Qual a taxa de crescimento estimada para o volume de chamados?

R – Este volume médio mensal de atendimentos informado já foi estimado com base nas possíveis variações do crescimento da demanda. Porém, para formulação de proposta a empresa deverá basear-se no Anexo VII – Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço (pág. 141 a 149) do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF.

**PERGUNTA Nº 2** - Atendimento - Existe alguma ferramenta atual para registro de chamados? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida?

R – Atualmente a Defensoria trabalha com a ferramenta GLPI para abertura dos chamados, porém caso a CONTRATADA possua outra ferramenta que apresente vantagens em relação ao GLPI poderá ser implementada.

**PERGUNTA Nº 3** - Atendimento - A ferramenta de chamados deverá possuir algum tipo de certificação como Pink Elephant ou outra? Em caso afirmativo, quais e para quais quesitos?



R – Os únicos requisitos e características que a ferramenta de chamados (Gestão de Atendimento) deverá possuir estão enumerados no item 14.2 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF. (pág. 103)

**PERGUNTA Nº 4** - Atendimento - O Service Desk registrará apenas atendimentos relacionados aos grupos solucionadores de TI?

R – Sim.

**PERGUNTA Nº 5** - Atendimento - Quais as localidades atendidas, distâncias entre estas e a distribuição de chamados por localidade, horário (linha do tempo) e tipo de atendimento ?

R – As localidades das Unidades da Defensoria com seus respectivos endereços estão descritas no Anexo I do Termo de Referência (pág 131). O horário de atendimento será de acordo com as Especificações Técnicas dos Serviços de cada Nível (item 5 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF. páginas 64 a 79)

**PERGUNTA Nº 6** - Atendimento - Qual o SLA (para atendimento e para solução) para cada tipo de atendimento / localidade / grupo de usuários ?

R – Os indicadores dos níveis de serviços para início do atendimento e para a solução estão descritos no item 15 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF (pág. 110 a 118). Os prazos de atendimento de acordo com o catálogo de serviços serão ajustados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE na assinatura do contrato devido atualmente a CONTRATANTE não possuir meios de mensurar precisamente estes prazos de atendimento de acordo com o serviço, localidade e grupo de usuários.

**PERGUNTA Nº 7** - Atendimento - Qual o percentual de chamados deverá ser resolvido no primeiro atendimento (FCR) ?

R - Os indicadores dos níveis de serviços para a solução do atendimento estão descritos no item 15 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF (pág. 110 a 118).



**PERGUNTA Nº 8** - Atendimento - Existe um TME (tempo médio de espera) definido e/ou tempo máximo para repasse de chamado do N1 para o N2 ?

R – Não existe.

**PERGUNTA Nº 9** - Atendimento - Existe alguma ferramenta atual para atendimento remoto? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida ? Quais requisitos de segurança a mesma deverá possuir?

R – Atualmente a Defensoria utiliza o UltraVNC para acesso remoto, porém a ferramenta de acesso remoto deverá ser fornecida pela CONTRADADA.

**PERGUNTA Nº 10** - Atendimento - Caso o serviço indicado já esteja sendo executado, quantas pessoas são necessárias para atender o SLA proposto ?

R – Ver item 09 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF (págs. 88 a 91)

**PERGUNTA Nº 11** - Atendimento - Existe necessidade de alguma comprovação de capacidade técnica para algum tipo de profissional da equipe ? Em caso afirmativo, que documento deve ser apresentado?

R – Os requisitos para os perfis profissionais da equipe estão descritos no item 11.1 (págs. 95 a 99) do Termo de Referência do Pregão.

**PERGUNTA Nº 12** - Telefonia - Precisamos disponibilizar um 0800? Se sim, suportar quantas chamadas simultâneas?

R – Conforme item 11.4 (págs. 109 a 110) do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF.

**PERGUNTA Nº 13** - Telefonia - Há necessidade de gravação das chamadas? Em caso afirmativo, as gravações deverão ficar retidas por quanto tempo?

R – Todos os requisitos do Sistema de Telefonia estão descritos no item 14.3 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF (págs. 106 a 109).



**PERGUNTA Nº 14** - Telefonia - Há necessidade de integração de PBXIP entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE? Em caso afirmativo, qual a tecnologia utilizada e requisitos necessários ?

R – Não há necessidade.

**PERGUNTA Nº 15** - N2 - A equipe da CONTRATADA deverá estabelecer os thresholds de monitoração dos ativos e serviços de rede ?

R – O serviço de monitoramento é de responsabilidade do Lote 03, conforme item 5.3.1 (pág. 74) do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF.

**PERGUNTA Nº 16** - N2 - A monitoração deverá ser 24x7 , mesmo sendo a disponibilidade da equipe N2 apenas de segunda a sexta das 08 às 18h?

R – Sim. A equipe de Nível 2 (Suporte Presencial) deverá ter disponibilidade conforme item 5.1.2 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF.

**PERGUNTA Nº 17** - N2 - Existe alguma ferramenta atual para monitoramento? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida?

R – Não existe.

**PERGUNTA Nº 18** - N2 - Que tecnologias serão suportadas pela equipe N2 (Storage, Firewalls, Switches, Databases, Wireless, Virtualização) ? Quais são os fabricantes / modelos dos equipamentos que serão suportados, bem como suas quantidades ? Esses equipamentos estão em suas últimas versões? O contrato de suporte com esses fabricantes está ativo?

R – Storage Dell MD 3200i (02 und – sem suporte), Firewall Aker (21 und – sem suporte), Switchs Enterasys (60 und – sem suporte), Virtualização Hyper-V e VMWare (20 und – sem suporte)



**PERGUNTA Nº 19** - N2 - Existe alguma ferramenta atual para execução de testes de regressão em sistemas? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida ? Possui algum requisito a ser seguido?

R – Não existe.

**PERGUNTA Nº 20** - N2 - A fim de manter os servidores da rede da Defensoria, livres de contaminação de vírus, spam, worms, etc; a CONTRATADA deverá ser responsável pelo fornecimento de antivírus? Já é utilizado algum? Qual? Quantas licenças serão necessárias?

R – Antivírus por conta da CONTRATANTE.

**PERGUNTA Nº 21** - N2 - A CONTRATADA deverá fornecer ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos? Já existe uma ferramenta atual? Qual ? Deverá ser mantida?

R – Sim, conforme especificações dos serviços do Lote 02, item 5.3.1 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF (pág. 74 a 79). Não existe ferramenta atualmente.

**PERGUNTA Nº 22** - N2 - A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta capaz de levantar informações do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados? Já existe uma ferramenta atual? Qual? Deverá ser mantida?

R – Sim, conforme especificações dos serviços do Lote 02, item 5.3.1 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 - DPDF (pág. 74 a 79). Não existe ferramenta atualmente.

**PERGUNTA Nº 23** - N2 - Existe alguma ferramenta atual para backup? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida? A CONTRATADA receberá treinamento na mesma?

R – Sim, existe. Ferramenta de backup do Windows Server.



**PERGUNTA Nº 24** - N2 - Definir "Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade" - Inclui clusters de servidores físicos, virtuais, bancos de dados, sites (warm standby ou disaster recovery) , replicações ? Qual o tempo para ativação da contingência?

R – São os serviços críticos para o correto funcionamento da Defensoria tais como Máquinas Virtuais, Link de Dados e Sistemas. O tempo para ativação de contingência deverá ser ajustada junto a CONTRATADA.

**PERGUNTA Nº 25** - N2 - A equipe N2 deverá suportar links, roteadores, e ERBs ?

R – Sim, conforme especificações dos serviços do Lote 02, item 5.3.1 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 – DPDF (pág. 74 a 79).

**PERGUNTA Nº 26** - N2 - A equipe N2 será responsável pelo preparo e controle de rotinas de processamento batch - Qual job scheduler utilizado e volume de jobs por periodicidade ? Qual o horário do daily ? Existem execuções de jobs fora do horário da equipe N2 ? Quem deverá ser acionado em caso de falha na execução de um job? Existe documentação dos Jobs?

R – Sim, conforme especificações dos serviços do Lote 02, item 5.3.1 do Termo de Referência do Pregão 03/2017 – DPDF (pág. 74 a 79). Este procedimento deverá ser ajustado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**PERGUNTA Nº 27** - N2 - Todas as ferramentas de software providas pela CONTRATADA possuem suporte do fabricante? Caso possuam, qual o SLA de atendimento dos seus fornecedores?

R – Todas as ferramentas providas pela CONTRATADA serão de integral responsabilidade da mesma. Sendo de propriedade da CONTRATANTE apenas os dados gerados durante a execução do serviço.