Zimbra **marcellearantes@proderj.rj.gov.br**

Solicitação de esclarecimentos - PE 012/2023

De : Michelle De Melo Machado <mmmachado2@stefanini.com> sex., 22 de set. de 2023 17:23

7 anexos

Assunto : Solicitação de esclarecimentos - PE 012/2023

Para : cdl@proderj.rj.gov.br

Cc : Karina Rodrigues Ferreira <krferreira1@stefanini.com>, Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>, LicitaGov <licitagov@stefanini.com>

Prezada Comissão, boa tarde!

A **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.,** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 58.069.360/0001-20, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, solicitar ESCLARECIMENTO ao QUESTIONAMENTO, no que couber:

1. Qual o prazo de mobilização dos profissionais a serem contratados?
2. Qual a data da previsão para início da execução dos serviços?
3. Entendemos que todas as possíveis ferramentas (ITSM, Zabbix, Grafana ou equivalentes) a serem utilizadas serão disponibilizadas pela contratante. O entendimento está correto?
4. Entendemos que todo custo de hardware e software serão fornecidos pela contratante. O entendimento está correto?
5. Entendemos que conforme o item 5.5.6 do TR o fornecimento da ferramenta de conectividade (VPN) será de responsabilidade da contratante. O entendimento está correto?
6. Conforme volumetria apresentada no item 7.10 temos um total de 30000 UST. Poderiam disponibilizar a volumetria total de 790.000 Ust's por tipos de serviços?
7. Entendemos que todo o serviço de atendimento (N1 e N3) será realizado em modelo remoto. O entendimento está correto?
8. Favor disponibilizar os endereços das localidades dos serviços de campo.
9. Poderiam informar o número de chamados direcionados para atendimento de campo nos últimos 6 meses por localidade ?
10. Quantos profissionais em campo tem no atual contrato?
11. Poderiam informar qual a ferramenta atual de ITSM da CONTRATANTE ?
12. Poderiam informar se a atual ferramenta de ITSM possui algum custo de licença ?
13. Poderiam fornecer a volumetria de chamados por especialidade de serviço dos últimos 6 meses ?
14. Entendemos que a URA será disponibilizada pela CONTRATANTE, nosso entendimento está correto ?
15. Qual a quantidade de atendimentos em horário extraordinário dos últimos 6 meses e qual duração média destes eventos ?
16. Poderiam encaminhar a quantidade de equipamentos e sua especificação (desktop, servidor, roteador, switch....)a ser suportado ?
17. Qual a interface WEB atualmente utilizada pela CONTRATANTE ?
18. Poderiam informar qual a quantidade de chamadas recebidas pelo Atendimento N1 por canal de entrada ? (telefone, portal web, e-mail..)
19. Poderiam informar qual a ferramenta de acesso remoto que será disponibilizada para o atendimento remoto ?
20. No item 7.10 do Anexo II, o item 1.1 Serviços de atendimento ao usuário, corresponde ao atendimento N1, N2 e N3 ?

Att.,

stefanini GROUP

Michelle de Melo Machado
Analista de Licitação
+55 61 3704-8400
www.stefanini.com

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.