

Aos Licitantes

Ref. Pregão Presencial: 33/2023
Processo de Compras: 1226/2023

Assunto: Questionamentos ao Edital de Pregão Presencial 33/2023, Processo de Compras 1226/2023 da Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

Texto referente as questões são de responsabilidade do ente questionador.

Pergunta 01

Qual é a quantidade total de usuários suportados na Central de Serviços?

Resposta:

Deverá ser dimensionado para atender a capacidade de computadores a ser fornecido.

Pergunta 02

Qual é a quantidade total de estações de trabalho suportadas (Existe Legado)?

Resposta:

A mesma quantidade de computadores a ser fornecido.

Pergunta 03

Qual é a quantidade de estações de trabalho por tipo? (desktop, notebook,

Resposta:

A mesma quantidade de computadores a ser fornecido.

Pergunta 04

Serão suportados outros tipos de equipamentos (impressoras, celulares, tablets, etc...)?

Se sim, quais e quantos?

Resposta:

Não, somente para o quantitativo fornecido.

Pergunta 05

Quais são os Sistemas Operacionais "Client" utilizados atualmente e as versões?

Resposta:

Serão os fornecidos conforme especificado no edital e seus anexos.

Pergunta 06

Atualmente existe uma ferramenta de Gestão de tickets (ITSM)? Se sim, qual?

Resposta:

Não para essa finalidade.

Pergunta 07

Deseja manter a configuração (catálogo) atual?

Resposta:

Não.

Pergunta 08

Qual a quantidade de áreas que interagem com a ferramenta atualmente?

Resposta:

Essas informações serão repassadas na reunião de Kick-Off

Service Desk

Pergunta 09

Qual o total de posições de atendimento do Service Desk?

Resposta:

Deverá ser dimensionado para atender a capacidade de computadores a ser fornecido.

Pergunta 10

Em quais idiomas deverá ser feito o atendimento?

Resposta:

Preferencialmente em Português

Pergunta 11

Qual a média de tickets por mês?

Resposta:

Aproximadamente 150

Pergunta 12

Qual a média de contatos por mês?

Resposta:

Não temos mapeados esses indicadores.

Pergunta 13

Quantos contatos são feitos via os meios de acesso abaixo:

- Ligações Telefônicas - qtde:
- Portal Web - qtde:
- Chat - qtde:
- E-mail - qtde:
- Outros, quais meios e qtde:

Resposta:

Não temos mapeados esses indicadores por canais de atendimento.

Pergunta 14

Será possível uma integração VoIP entre o PABX da Simpress e da USCS?

Resposta:

Não, conforme descrito no ANEXO I a Central de Serviços será instalada, obrigatoriamente, na Contratada, onde a infraestrutura física (sala/acomodações, mobiliar, ar-condicionado, rede elétrica/lógica), de telefonia (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, fones de ouvido) e a Infraestrutura de TI (microcomputadores, softwares básicos e gerenciais - ITSM) serão de sua responsabilidade.

Pergunta 15

Será necessário disponibilizar um número telefônico da rede pública para usuários fora da rede de telefonia do cliente?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento.

Pergunta 16

Existe atualmente documentação, scripts e procedimentos?

Resposta:

Não

Pergunta 17

Quais são as áreas/usuários/processos críticos?

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 18

Existem particularidades nesses casos? (usuários VIPs, dias/horários de maior atenção, etc...)

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 19

Qual a taxa de abandono atual?

Resposta:

Não temos esses indicadores.

Pergunta 20

Qual o tempo médio de atendimento atual (TMA)?

Resposta:

Não temos esses indicadores.

Pergunta 21

Qual o % de chamados solucionados atualmente no 1º nível?

Resposta:

Não temos esses indicadores.

Gestão de Ativos

Pergunta 22

A Gestão de licenças de software está no escopo dos serviços solicitados?

Resposta:

Não

Pergunta 23

Qual é a ferramenta de gestão de ativos e CMDB atual?

Resposta:

Atualmente não possuímos ferramenta de gerenciamento de ativos.

Pergunta 24

Entendemos que os pacotes de distribuição de software e imagem já existem e estão criados no ambiente da USCS, correto?

Resposta:

Não, esse procedimento deverá ser realizado conforme descrito no ANEXO I Estruturação da Imagem.

Pergunta 25

Qual é a média mensal de criação de pacotes?

Resposta:

Não temos mapeados esses indicadores

Pergunta 26

Entendemos que a atualização de patches e antivírus está no escopo da gestão da equipe de TI da USCS, correto nosso entendimento?

Resposta:

Não, esse procedimento deverá ser realizado conforme descrito no ANEXO I Estruturação da Imagem.

Pergunta 27

Existe atualmente documentação, scripts e procedimentos para a Gestão de Ativos?

Resposta:

Não

No item **INSTALAÇÃO DO AMBIENTE CONTRATADO**, onde é citado que a instalação não pode afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação e nem impedir ou interromper, por períodos prolongados, entendemos:

Pergunta 28

A equipe de TI da USCS terá condições de acompanhar os técnicos da contratada para que possa realizar as mais de 50 instalações/dia para atender ao prazo de edital?

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 29

A equipe de TI da USCS acompanhará o efetivo de instalação da contratada (prestará o suporte necessário) mesmo em regimes noturnos e finais de semana (em regime 24 horas por 07 dias se necessário), para permitir o cumprimento dos prazos demandados no edital, correto?

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 30

A USCS irá disponibilizar um repositório de rede a todos os usuários, para que seja realizado a migração dos dados dos equipt's legados?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Pergunta 31

Os usuários serão informados pela TI da USCS e irão priorizar a substituição dos equipt's, disponibilizando em um repositório de rede, os dados que serão migrados de forma antecipada?

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 32

Caso uma ou mais necessidades acima não possam ser atendidas pela equipe de TI da USCS, entendemos que o prazo de 30 dias corridos apresentado no edital poderá ser revisto, sem que ocorra penalidades a contratada por eventuais limitações de recursos por parte da contratante, está correto nosso entendimento?

Resposta:

Deverá ser realizado conforme descrito no ANEXO I Plano de Gerenciamento do Projeto.

No item do edital - **CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE DO USUÁRIO**, Configuração da conta de correio eletrônico e pastas particulares, pedimos ao pregoeiro para informar:

Pergunta 33

No processo de migração de dados, será necessário realizar a migração de arquivos .pst? Se sim, qual o tamanho médio destes arquivos?

Resposta:

Não, porém deverá ser realizado conforme descrito no ANEXO I item 5.5

No item do edital - **MANUTENÇÃO CORRETIVA**, entendemos que:

Pergunta 34

A responsabilidade da contratada é a prestação e manutenção ao hardware dos equipt's, correto?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Pergunta 35

A USCS possui uma equipe de TI que auxiliará os usuários em falhas referente a software proprietários, falhas de configuração de rede, login, sistema operacional e demais temas envolvendo software. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Sim, porém deverá ser realizado conforme descrito no ANEXO I Processo de Atendimento.

Central de Serviços

No item **FERRAMENTAS DE CONTROLE DE INCIDENTES**, é apontado que o software ITSM (gestão dos incidentes e requisição) será disponibilizado pela contratada. No caso em que o incidente tenha que ser direcionado para um grupo solucionador USCS, entendemos que:

Pergunta 36

O time solucionador USCS irá utilizar a ferramenta ITSM da contratada para acompanhar os chamados, correto?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Pergunta 37

Caso a afirmação acima não seja verdadeira, entendemos que o time solucionador de TI da USCS tem ferramenta de ITSM própria que possa ser integrada com a ferramenta da contratada para acompanhar os chamados, correto?

Resposta:

A afirmação acima é verdadeira

Pergunta 38

No item **DA EQUIPE DE PROFISSIONAIS**, pedimos ao pregoeiro para informar a quantidade de recursos que integram a central de serviços atualmente.

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

No item **ESTRUTURA DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**, **b) Central de Serviços de 2º Nível** - • verificar, remotamente, o defeito de todos os equipamentos de TI, incluindo os equipamentos objeto de contratos de terceiros, descritos na matriz de responsabilidades, pedimos:

Pergunta 39

Que nos informe quais e a quantidade de equipt^{os} de terceiros que irão necessitar de atendimento e suporte remoto.

Resposta:

Os equipamentos de terceiro serão aqueles utilizados em conjunto com os equipamentos a serem fornecidos, à exemplo, impressoras a laser, impressoras térmicas, leitores, webcam e entre outros.

Pergunta 40

Entendemos que estes equipt^{os} serão reparados por um terceiro e não pela contratada, quando necessário troca de peças, está correto?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento

Pergunta 41

Qual a quantidade de incidentes mensais nos últimos 12 meses para este parque "terceiros".

Pergunta 42

Quantidade de chamados atendidos por dia por analista remoto (N1).

Pergunta 43

Quantidade de chamados atendidos por dia por analista presencial (N2 e N3).

Resposta:

Para os itens **41, 42 e 43** não temos mapeados esses indicadores.

Pergunta 44

Entendemos que a contratada poderá utilizar suas ferramentas padrão para realizar acesso remoto e suporte em caso de falhas (Anydesk ou Teamviewer), está correto o entendimento? Caso a dúvida acima não seja verdade, pedimos a USCS para informar quais são as ferramentas liberadas para atendimento remoto?

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 45

Pedimos que nos enviem a qtd de incidentes por prioridade e tipo (criticidade – alta/média/ baixa & tipo de usuário – VIP e demais user) registradas nos últimos 06 meses.

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação

Pergunta 46

Deverá ser considerado recurso residente para suporte N2 e N3 nas dependências da USCS?

Resposta:

Não

No item - PROCESSO DE ATENDIMENTO entendemos que:

Pergunta 47

A USCS será responsável por realizar o suporte a falhas em softwares proprietários, correto?

Resposta:

Sim, porém deverá ser realizado conforme descrito no ANEXO I Processo de Atendimento.

Caso a resposta a dúvida acima seja **negativa**, pedimos ao pregoeiro para informar:

Pergunta 48

Qual a quantidade de incidentes de software proprietários mensalmente?

Pergunta 49

Quais os softwares necessitarão de suporte?

Pergunta 50

A equipe de TI da USCS realizará treinamento necessário a equipe de suporte da contratada, para suportar estes SW, está correto nosso entendimento?

Pergunta 51

Podem detalhar o nível de conhecimento necessário para o suporte a estes softwares proprietários, para que possamos definir o perfil adequado a ser alocado?

Resposta:

A resposta é positiva, não tendo o que responder para os itens 48, 49, 50 e 51.

Pergunta 52

Entendemos que a equipe de TI da USCS será responsável por realizar o suporte e resolução a falhas relacionadas a infraestrutura, correto?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento.

No item - Instalação de Imagem e softwares homologados, pedimos para esclarecer:

Pergunta 53

O processo de atualização de imagens será feito pela equipe de TI da USCS, está correto?

Resposta:

Não, conforme descrito no ANEXO I Estruturação da Imagem a Contratada deverá manter atualizado os perfis de imagens em todas suas localidades/parceiros.

Pergunta 54

A baixa e instalação da imagem ocorre via rede ou utilizando HDs?

Resposta:

Poderá ser utilizada ambas formas, porém as melhores práticas serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 55

Haverá uma central de distribuição de software (SCCM ou outra)?

Resposta:

Não

Pergunta 56

Entendemos que a USCS é responsável por black list, correto? Se o entendimento estiver errado, pedimos a mesma para informar qual a qtde existente mês a mês.

Resposta:

Sim, correto o entendimento.

Pergunta 57

Há algum processo de homologação (imagem, SW e outros) que a contratada é responsável ou está envolvida? favor detalhar.

Resposta:

Não

No item – Central de Serviços (telefone URA, e-mail, portal web), pedimos para detalhar:

Pergunta 58

Qual a atual volumetria de ligações nos últimos 12 meses?

Pergunta 59

Pedimos para informar a qtde de incidentes resolvido no primeiro atendimento-N1 e N2;

Pergunta 60

Qtde de incidentes transferidos para outros grupos solucionadores/ fornecedores.

Pergunta 61

Qual a qtde de atendimentos via URA?

Pergunta 62

Qual a qtde de atendimentos via portal?

Resposta:

Para os itens, 58 a 62 não temos mapeados esses indicadores.

Pergunta 63

A administração da URA será feita pelo cliente ou pela contratada?

Resposta:

Contratada

Pergunta 64

A USCS já utiliza serviços via whats app?

Resposta:

Não

Pergunta 65

A USCS será a responsável pelo catálogo de serviços, correto?

Resposta:

Conforme descrito no ANEXO I – Planejamento da Implantação, a Contratante e Contratada deverão realizar algumas atividades em conjunto a fim de detalhar e validar as ações, prazos e demais informações que farão parte da entrega dos serviços contratos.

No item - Atender os chamados em conformidade com os níveis de serviço acordados, pergunta:

Pergunta 66

Pedimos ao pregoeiro para informar os índices atuais referentes aos itens: TMA, TME, Abandono, Desistência, Taxa de Reabertura, Atendimento Global e Elegível, FCR, Indicadores de Incidentes e Solicitações.

Pergunta 67

Pedimos ao UHG para compartilhar o catálogo de nível de serviço, com os parâmetros de serviço desejado.

Resposta:

Para os itens 66 e 67 não temos mapeados esses indicadores.

Pergunta 68

Caso contrário, entendemos que a contratada poderá apresentar seu catálogo de nível de serviço, correto?

Resposta:

Conforme descrito no ANEXO I – Planejamento da Implantação, a Contratante e Contratada deverão realizar algumas atividades em conjunto a fim de detalhar e validar as ações, prazos e demais informações que farão parte da entrega dos serviços contratos.

No item - Realizar o acompanhamento dos chamados com outros grupos de solucionadores e atualizar status aos usuários através do chamado, pergunta:

Pergunta 69

Entendemos que todos os demais fornecedores / grupos solucionadores possuem acesso a ferramenta de ITSM para interação com os incidentes e requisições, de forma automática, correto?

Resposta:

O acesso a ferramenta será realizado somente pelos colaboradores da USCS.

Pergunta 70

Quantos grupos solucionadores / fornecedores serão necessários, para que a contratada possa prever o custo de licenças para utilização da ferramenta de ITSM?

Resposta:

Conforme descrito no ANEXO I – Planejamento da Implantação, a Contratante e Contratada deverão realizar algumas atividades em conjunto a fim de detalhar e validar as ações, prazos e demais informações que farão parte da entrega dos serviços contratos.

No item - a. Planejamento de implantação e estruturação da imagem, pedimos esclarecimento ao pregoeiro:

Pergunta 71

A USCS disponibilizar / utilizar central de distribuição de software (SCCM ou outra)?

Resposta:

Não

Pergunta 72

Pedimos para o USCS encaminhar a matriz de responsabilidade referente ao tema de imagem.

Resposta:

Essas informações serão alinhadas na reunião de kick-off e planejamento da implantação.

Pergunta 73

Além dos equipt^os de informática informados no edital, há algum outro equipt^o que a contratada deverá prestar suporte?

Resposta:

Não

Pergunta 74

Neste edital entendemos que a contratada não será responsável por realizar suporte à manutenção a equipt^os legado, está correto nosso entendimento?

Resposta:

Sim, está correto o entendimento.

Pergunta 75

A USCS já possui soluções automatizadas que permite ao usuário realizar o resete de senha de forma automatizada reduzindo atendimento humano, está correto?

Resposta:

Não

Respostas as questões são de responsabilidade da área requisitante.



Silvia Gasparoto
Pregoeira