



**PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 11**  
**PREGÃO Nº 13/2022**

*“De : Natalia Lopes De Oliveira*

*<natalia.oliveira@digisystem.com.br>*

*Assunto : ESCLARECIMENTOS - PE 13/2022*

*Para : pregao eletronic <pregao.eletronico@trt1.jus.br>*

*Natália Lopes de Oliveira*

*Governo*

*+55 11 9 6331-9388 | +55 11 3528-3000*

*natalia.oliveira@digisystem.com.br*

*Zimbra janaina.cechinel@trt1.jus.br*

*ESCLARECIMENTOS - PE 13/2022*

*sex, 25 de mar de 2022*

Boa tarde,

Solicito esclarecer os pontos abaixo:

1. Qual o Tempo médio de atendimento (TMA) para os atendimentos realizados pela equipe de N1 (remoto)?
2. Qual o quantitativo de atendimento em cada um dos Prédios Centro?
3. A contratada deverá disponibilizar link de dados lan-to-land ou poderá realizar acesso via VPN?
4. Atualmente o Contratante possui Chatbot? Qual?
5. Atualmente o contratante utiliza qual ferramenta de acesso remoto?”

Atenciosamente,

Natália Lopes de Oliveira”



**RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 11**  
**PREGÃO Nº 13/2022**

Em atenção ao pedido de esclarecimento suscitado pela empresa **DIGISYSTEM**, reportamo-nos à manifestação do setor técnico competente nos seguintes termos:

“1 Qual o Tempo médio de atendimento (TMA) para os atendimentos realizados pela equipe de N1 (remoto)?

**Resposta:** A título de referência, informamos que o TMA no mês de janeiro foi de 8:02 minutos. Esclarecemos também que nesta contratação, assim como no contrato atualmente vigente, o TMA não é um índice submetido a Acordos de Nível de Serviço ou índices de medição de resultados. Nosso foco é o atendimento de qualidade, e o tempo de atendimento pode variar. No entanto, devem ser asseguradas posições de atendimento suficientes de modo a evitar perda de ligações ou elevação do TME(tempo médio de espera por atendimento). Por sua vez, o índice TME está definido no Anexo III - índices de Medição de Resultados, indicador nº 1 - Tempo máximo de Espera em Fila, com o valor máximo de 2 minutos, considerando-se a média semanal. Lembramos que a Contratada estará sujeita a descontos caso os objetivos de qualidade não sejam atingidos. O descumprimento recorrente de quaisquer dos Instrumentos de Medição de Resultados, por período superior a 3 (três) meses, consecutivos ou não, ensejará rescisão contratual, a critério da Contratante, sem prejuízo dos respectivos descontos e penalidades cabíveis.

2 Qual o quantitativo de atendimento em cada um dos Prédios Centro?

**Resposta:** Vide item 3.7 do Termo de Referência.



**3** A contratada deverá disponibilizar link de dados lan-to-lan ou poderá realizar acesso via VPN?

**Resposta:** Conforme item 4.4.18 A Contratada deverá dispor de link de VPN (virtual private network) implementada por meio de 2 acessos físicos simétricos distintos para prover redundância com o TRT, sendo recomendável no mínimo 200 Mbps simétricos (200Mbps para download e 200Mbps para upload) por link. Essas velocidades poderão sofrer ajustes em caso de verificação do aumento da demanda.

**4** Atualmente o Contratante possui Chatbot? Qual?

**Resposta:** Não possui.

**5** Atualmente o contratante utiliza qual ferramenta de acesso remoto?

**Resposta:** Logmein e VNC.”

Em 04 de abril de 2022.

*(assinado digitalmente)*

**André Musiello dos Santos**

**Coordenador Substituto da CPL**