



PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 13
PREGÃO Nº 13/2022

*“De: Gilsana Soares <gilsana.soares@sonda.com>
Assunto: TRT-RJ 1a Região - PE 13/2022 - Solicitação de Esclarecimento III
Para: pregao.eletronico@trt1.jus.br
Cc: Flaviane de Souza Lioi <flaviane.lioi@sonda.com>, Sergio Miranda Ribeiro
sergio.ribeiro@ctis.com.br”*

Ao
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª REGIÃO - TRT
Ref.: Pregão Eletrônico nº 13/2022

Prezados,

A Empresa Sonda Procwork Informática LTDA.CNPJ/MF sob o nº08.733.698/0001-66 , inscrita no, vem, solicitar tempestivamente os seguintes ESCLARECIMENTOS a respeito do pregão eletrônico em epígrafe:

Questionamento 13: Referente ao item "4.8 Manutenção e Administração do sistema de ITSM", a disponibilidade para o suporte deverá ser 24x7 ou horário comercial?

Questionamento 14: Referente ao item "4.8 Manutenção e Administração do sistema de ITSM", qual foi a volumetria de incidentes ocorridos na solução ITSM (OTRS) nos últimos 12 meses?

Questionamento 15: Referente ao item "4.6.16 Fornecimento de solução para instalação e remoção de softwares remotamente", qual é a atual solução que executa essa função atualmente no TRT-RJ?

Questionamento 16: Ainda sobre o item "4.6.16" caso a solução da CONTRATADA precise, será permitida instalação de agentes em todo o parque computacional do TRT-RJ?

Questionamento 17: Referente ao item "4.8.17.7 A fim de assegurar o bom andamento e a eficiência dos serviços, poderão ser solicitadas personalizações no sistema de ITSM, até o limite de 12 (doze) personalizações por ano." Qual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO



será o limite de horas para cada um dos 12 projetos? Perguntamos isso para dimensionar se de fato um recurso será suficiente.

Questionamento 18: Referente ao item "4.8.17.12.2 Poderão ser solicitadas atualizações no Catálogo de Serviços, na quantidade máxima de quatro atualizações mensais (semanalmente)." Questionamos: se serão de fato quatro atualizações mensais ou semanais?

Questionamento 19: A quantidade de mão de obra não residente sugerida no quadro "4 - PLANILHA DE CUSTOS DA MÃO DE OBRA NÃO RESIDENTE (a partir do fator K)" página 92, é obrigatória durante alguma vigência, ou fica a cargo da CONTRATADA desde a implantação do contrato?

Atenciosamente,

Gilsana Soares"



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

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

Questionamento 13: Referente ao item "4.8 Manutenção e Administração do sistema de ITSM", a disponibilidade para o suporte deverá ser 24x7 ou horário comercial”?

Resposta: apenas horário comercial.

Questionamento 14: Referente ao item "4.8 Manutenção e Administração do sistema de ITSM", qual foi a volumetria de incidentes ocorridos na solução ITSM (OTRS) nos últimos 12 meses?

Resposta: Atualmente este serviço é gerenciado diretamente pela Contratada, através de acionamento de equipe de suporte externo, sendo que os registros de requisições e incidentes são efetuados em sistema de ITSM da própria Contratada. Não possuímos acesso direto aos tíquetes ocorridos no período a fim de prover a informação solicitada.

Questionamento 15: Referente ao item "4.6.16 Fornecimento de solução para instalação e remoção de softwares remotamente", qual é a atual solução que executa essa função atualmente no TRT-RJ?

Resposta: PDQ Deploy e GLPI.

Questionamento 16: Ainda sobre o item "4.6.16" caso a solução da CONTRATADA precise, será permitida instalação de agentes em todo o parque computacional do TRT-RJ?

Resposta: Sim, desde que de esteja de acordo com as políticas de segurança do TRT/RJ.

Questionamento 17: Referente ao item "4.8.17.7 A fim de assegurar o bom andamento e a eficiência dos serviços, poderão ser solicitadas personalizações no sistema de ITSM, até o limite de 12 (doze) personalizações por ano." Qual será o limite de horas para cada um dos 12 projetos? Perguntamos isso para dimensionar se de fato um recurso será suficiente.



Resposta: Não foi estabelecido limite fixo de horas. Com base na observação da rotina de atividades de manutenção do sistema de ITSM, foi estimada a necessidade de alocação de 1,5 profissionais com o perfil Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Junior, considerando 1 profissional em tempo integral e 1 profissional em regime parcial, podendo portanto ser compartilhado com outro contrato.

Questionamento 18: Referente ao item "4.8.17.12.2 Poderão ser solicitadas atualizações no Catálogo de Serviços, na quantidade máxima de quatro atualizações mensais (semanalmente)." Questionamos: se serão de fato quatro atualizações mensais ou semanais?

Resposta: Serão até quatro atualizações mensais, ou seja, no máximo semanalmente.

Questionamento 19: A quantidade de mão de obra não residente sugerida no quadro "4 - PLANILHA DE CUSTOS DA MÃO DE OBRA NÃO RESIDENTE (a partir do fator K)" página 92, é obrigatória durante alguma vigência, ou fica a cargo da CONTRATADA desde a implantação do contrato?

Resposta: A quantidade de mão de obra não residente fica a cargo da Contratada desde a implantação do contrato.

Em 04 de abril de 2022.

(assinado digitalmente)

André Musiello dos Santos
Coordenador Substituto da CPL