

**Esclarecimento 30/05/2022 13:38:59**

A empresa IT2B, solicita os esclarecimentos: ...1 - Conforme Anexo I-F, está correto nosso entendimento foi considerado o total de 7.724 UST's para o período de 12 meses de contrato? Ou seja, foram consideradas aproximadamente 643 UST's por mês. Caso contrário, favor esclarecer. 2 - Conforme tabela 2.7.4, qual a distribuição de UST's para cada Tarefa, considerando o total de 7.724 UST's? Ex: Registro e Classificação de Chamados = XXX UST's/mês. 3 - Conforme tabela 2.7.4, qual a distribuição de UST's entre N1 e N2 para cada tarefa, considerando o total de 7.724 UST's? 4 - Conforme item 6.1, está correto nosso entendimento que os atendimentos de N1 e N2 ocorrerão somente ao TRE Alagoas localizado na Avenida Aristeu de Andrade nº 377 - Farol, Maceió/AL? Caso contrário, favor esclarecer. 5 - Conforme item 6.2, está correto nosso entendimento que os atendimentos de N1 ocorrerão das 08h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais e nacionais? Caso contrário, favor esclarecer. 6 - Conforme item 6.2.1, está correto nosso entendimento que os atendimentos de N2 ocorrerão das 08h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais e nacionais, podendo de forma excepcional se estender até as 20h? Caso contrário, favor esclarecer. 7 - Conforme item 6.2.1.1, está correto nosso entendimento que as necessidades de Atendimento a Sessões Plenárias ou Eventos do TRE/AL, ocorrerão no horário de funcionamento da Central de Serviços? Caso contrário, favor esclarecer. N1 8 - Está correto nosso entendimento que os atendentes de N1 da Central de Serviço deverão ser alocados nas dependências da CONTRATANTE e a mesma irá disponibilizar toda a infraestrutura e equipamentos necessários para prestação do serviço? Ex: mesa, cadeira, telefone, pabx, computador, etc.. Caso contrário, favor esclarecer. 9 - Está correto nosso entendimento que a CONTRATANTE irá disponibilizar a Base de Conhecimento (manuais, scripts, procedimentos, etc..) para realização dos atendimentos? Caso contrário, favor esclarecer. 10 - Conforme item 2.10.2, está correto nosso entendimento que a Contratada utilizará a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI disponibilizada pelo TRE Alagoas? Caso contrário, favor esclarecer? 11 - Conforme item 2.10.2, qual a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI utilizada pelo TRE/AL? 12 - Está correto nosso entendimento que a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI utilizada pelo TRE/AL será disponibilizada a Contratada? Caso contrário, favor esclarecer. 13 - Conforme item 2.10.1.5, está correto nosso entendimento que a Contratada deverá disponibilizar o ChatBot com integração ao WhatsApp e com o portal de atendimento do TRE/AL? Caso contrário, favor esclarecer. 14 - Conforme item 2.10.3, favor esclarecer quais serão responsabilidades da Contratada referente a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, qual o volume de solicitações/atendimentos mensais e como serão contabilizadas estas Tarefas em UST's? 15 - Qual o volume de chamados/mês separados por canal de atendimento, considerando o portal de atendimento, e-mail, ChatBot, Mensagem eletrônica em ferramenta de comunicação e colaboração do TRE/AL, Etc.. 16 - Qual a quantidade mensal de chamados abertos e solucionadas pelo N1 (Recebidas x Solucionadas), separadas por canal de atendimento, telefone, e-mail e ferramenta de ITSM? 17 - Qual a quantidade de solicitações telefônicas recebidas por dia e por faixa horária (Recebidas x Horário x Dia) pelo N1? Ex: Das 08:00 às 09:00hrs. 18 - Qual a quantidade de solicitações sistêmicas recebidas por faixa horária e por dia (Recebidas x Horário x Dia) pelo N1? Ex: Das 08:00 às 18:00hrs? 19 - Conforme Anexo I-A "Catálogo de Serviços", qual o SLA para atendimento em N1 e N2 para cada item do "Detalhamento de Atividades Técnicas"? 20 - Conforme Anexo I-A "Catálogo de Serviços", qual o TMA para cada item do "Detalhamento de Atividades Técnicas"? 21 - Qual o TMA, TME e Taxa de Abandono do N1? 22 - Quantas posições de N1 existem atualmente? 23 - Qual a quantidade de atendentes possui o N1 atualmente? 24 - A quantidade atual de atendentes N1 é suficiente para atender aos SLA's solicitados? N2 26 - Está correto nosso entendimento que os atendentes de N2 deverão ser alocados nas dependências da CONTRATANTE e a mesma irá disponibilizar toda a infraestrutura e equipamentos necessários para prestação do serviço? Ex: mesa, cadeira, telefone, pabx, computador, etc.. Caso contrário, favor esclarecer. 27 - Para acesso remoto, qual o software utilizado atualmente pela CONTRATANTE? O mesmo será disponibilizado para a Contratada? Caso contrário, favor esclarecer. 28 - Está correto nosso entendimento que para realização de atendimento de N2 que necessitem de equipamentos de backup ou peças de reposição, as mesmas serão fornecidas pela Contratante? Caso contrário, favor esclarecer. 29 - Qual a volumetria mensal de chamados atendidos pelo N2? 30 - Qual o volume de chamados atendidos pelo N2 entre 18 e 20hrs? 31 - Qual o volume atual de chamados de hardware com substituição de peças? 32 - Qual a quantidade de atendentes N2 possui a equipe técnica atual? 33 - A quantidade atual de atendentes N2 é suficiente para atender aos SLA's solicitados? 34 - Qual a data estimada para início do contrato? 35 - Qual o período estimado para transição dos serviços após início do contrato? ..."

**Fechar**