

**Assunto: RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS DAS EMPRESAS SOBRE A RFP 2019.005 (Request for Proposal) relativos à contratação de empresa de tecnologia da informação (TI) para prestação de serviços na operação do Service Desk em 1º e 2º níveis, com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários internos e parceiros do Banco do Nordeste, de forma remota e presencial, bem como os demais processos inerentes aos serviços, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.**

---

## **EMPRESA: Capgemini**

### **Questionamento 1**

#### **1. Dimensionamento de equipe**

Conforme Anexo I-B, do Termo de Referência deste edital, item 1.2 das CARACTERÍSTICAS GERAIS (1) dos Serviços, entende-se que a empresa CONTRATADA será responsável por gerenciar o **quantitativo de profissionais necessários** por turno de trabalho para o cumprimento do objeto, conforme abaixo:

*1.2 “... o CONTRATADO é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com o especificado neste Edital e no Termo de Referência;”*

Entende-se ainda que tal medida, vem em conjunto com os recorrentes interesses de melhorias qualitativas para o objeto contratado, visando processos mais ágeis, sem prejuízo da qualidade esperada e níveis de serviços previstos. Desta maneira, não nos prenderemos ao quantitativo de pessoal e sim ao projeto como um todo, conforme exemplos abaixo:

*1.8 “O CONTRATADO poderá implementar novas tecnologias visando a otimização dos processos sob sua responsabilidade...”*

*ANEXO I-C, 1. Descrição das Atividades, 1.3 Processos, Conhecimento e Qualidade, “d) Reportar ao CONTRATANTE os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificados, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da CENTRAL de atendimento;” e etc.*

Acontece que, no item 6.4 nos é informado que para execução dos serviços contratados, precisaremos seguir uma “alocação mínima de especialidades nos quantitativos dimensionados”, conforme a Tabela 1, 2 e 3.

Ora, se o dimensionamento do quantitativo necessário para o cumprimento do objeto é de responsabilidade da CONTRATADA, sempre em conjunto com o interesse qualitativo da operação, qual a real necessidade da “alocação mínima” descrita nas referidas Tabelas?

Observa-se ainda na Tabela 5, redutores de pagamento por não cumprimento do dimensionamento mínimo citado. Pedimos assim esclarecimentos e/ou revisão deste tema.

### **Resposta 1**

O entendimento está equivocado. Deve-se obedecer ao quantitativo mínimo, conforme item 6.4 (Tabelas 1, 2 e 3). O quantitativo mínimo deve ser considerado para elaboração da proposta.

### **Questionamento 2**

#### **2. Perfis Contratuais – 2º Nível de Atendimento**

Foi possível identificar 2 tipos de perfis esperados para o Atendimento de 2º Nível: Pleno e Sênior, conforme ANEXO VI – PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATO. Foi observado também que tais perfis se distinguem: 1) Pelo tempo de experiência; 2) Pela obrigatoriedade de certificações específicas.

Para o escopo destes profissionais de maior experiência, dentro das obrigações do Atendimento de 2º Nível, foram encontrados 3 cenários onde é mencionada a necessidade de sua atuação, no ANEXO I-C – ATIVIDADES DESEMPENHADAS:

*1.2.w) “Ser a referência de suporte técnico em TI para os usuários do CAPGV através da equipe Sênior Local.”*

*1.2.1.w) “Atender, in loco, demandas de usuários para provimento de solução, quando necessário; Se no CAPGV, a equipe de Atendimento de 2º Nível (Sênior Local) será a responsável.”*

*1.2.1.ee) “Resolver, in loco, incidentes de grande complexidade que envolvam terminais de autoatendimento ou outros equipamentos semelhantes; Se no CAPGV, a equipe de Atendimento de 2º Nível (Sênior Local) será a responsável.”*

**Todos os demais itens** de escopo desta equipe de 2º nível são abrangentes para os dois níveis de experiência, desta forma perguntamos:

1. Existe, efetivamente, a real necessidade desta distinção de função, caso seja comprovado pela CONTRATADA que ela possui profissionais com a capacidade de suprir tais necessidades, em conjunto com a equipe de gestão do contrato, mapeando processos de grande complexidade para que seja comum a todos e respeitando as obrigações da equipe de 2º Nível, previstas neste edital?
2. Entende-se que as nomenclaturas “Pleno” e “Sênior” são derivadas de cargos contratuais comumente utilizados entre as empresas para distinções exclusivas, porém como estamos nos referindo no ANEXO VI a PERFIS DE PROFISSIONAIS, e não de cargos em que a CONTRATADA deve contratar seus profissionais, pode-se entender que para aceitação do perfil, podemos utilizar

unicamente as **habilidades e formação mínima** do item 4 deste anexo, para as respectivas equipe?

Tais questionamentos se dão, devido a preocupação de no dia a dia da operação, tenhamos profissionais com algum tipo de diferenciação de cargo/salário, executando as mesmas atividades e assim, gerando passíveis trabalhistas para a CONTRATADA.

## **Resposta 2**

O perfil Sênior executará algumas atividades de forma exclusiva. As atividades serão segregadas no Edital, a fim de elucidar o entendimento da especialidade neste perfil. Deve-se, utilizar todos os requisitos exigidos para os perfis, conforme Anexo VI-PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATADO.

## **EMPRESA: Lanlink**

### **Questionamento 1**

1. Sobre os 3 turnos de trabalho exigidos para a Torre Generalista no item 1.10.1, do Anexo I-B, entendemos que a quantidade de turnos deverá ser definida pela Contratada, baseado na carga horária delimitada pela convenção coletiva da categoria e o horário de atendimento do serviço em questão, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, solicitamos esclarecer se a quantidade de turnos poderá ser alterada conforme carga horária diária dos profissionais da categoria.

## **Resposta 1**

Deve-se obedecer a legislação vigente para este tipo de perfil e o quantitativo mínimo, conforme item 6.4 (Tabelas 1, 2 e 3).

### **Questionamento 2**

2. O item 2.4 do Anexo I-A, é descreve o seguinte:  
"2.4 Ao longo da vigência do Contrato, o CONTRATADO deverá promover treinamentos e reciclagens, evolução e melhorias contínuas, sobretudo na maturação e aplicação de processos dos serviços fornecidos."  
Questionamos, através de experiência do Banco no contrato em vigência, se há uma periodicidade e carga horária a ser cumprida ao longo da vigência do novo contrato, de modo a equilibrar os cálculos de todos os licitantes participantes do processo em questão.

## **Resposta 2**

Ver item 1.1.8.6 do Anexo VII-PLANO DE QUALIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS.

### **Questionamento 3**

3. O item 3.15 do Anexo I-A, descreve o seguinte:  
"3.15 O CONTRATADO deverá garantir a instalação, no seu ambiente físico, de Leitor

Biométrico (impressão digital) para que somente os colaboradores que estão suportados pelo Contrato e necessários para a manutenção do Ambiente tenham acesso ao local onde serão executados os serviços do CONTRATANTE;”

Entendemos assim, que os profissionais que prestarão serviço ao referido contratado, serão dedicados a esse e não poderão ser compartilhado e na central de serviço com outros contratos, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor esclarecer sobre o acesso restrito solicitado no referido item.

### **Resposta 3**

Entendimento correto.

### **Questionamento 4**

4. O item 5.1 do Anexo I-A, descreve o seguinte:

“A arquitetura tecnológica da CENTRAL (Service Desk) deverá atender aos padrões técnicos, normativos e de segurança, mantendo os níveis de controle e segurança similares aos exigidos nos ambientes de TI do Banco do Nordeste do Brasil.”

De forma a manter as propostas dos licitantes equilibradas, solicitamos que seja informado quais padrões técnicos, normativos e de segurança estão implementados no ambiente de TI do Banco do nordeste, do modo a ser devidamente replicado no ambiente a ser criado nas dependências da contratante e estar aderente ao solicitado no referido item 5.1.

### **Resposta 4**

Para esta RFP, deve-se observar o Anexo I-A (Item REQUISITOS DE SEGURANÇA), o Anexo I-D ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA CENTRAL e o ANEXO II - AMBIENTE COMPUTACIONAL.

### **Questionamento 5**

5. Sobre a Volumetria divulgada no item 6.1 do Anexo I-B, verificamos que não foi estimado um crescimento de demanda dentro dos 24 meses de execução do contrato. Solicitamos esclarecimento sobre como deverá ser tratado o aumento de demanda, uma vez que o pagamento do contrato será por valor fixo mensal.

### **Resposta 5**

Observar o item 6.2 do Anexo I-B ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

### **Questionamento 6**

6. O item 9.15 do Anexo I-B, cita o seguinte, sobre a extração de relatórios da Central:

“Referidos relatórios deverão ser extraídos a partir das ferramentas disponibilizadas pelo CONTRATANTE e atualmente utilizadas, CA Service Desk Managerment (SDM), HUAWEI Intelligent Call Center e/ou outras fontes que possuam informações relevantes à prestação do serviço.”

Entendemos que todo o licenciamento de ferramentas, tais como CA SDM e outros, necessários para a execução do contrato, seja ele em ambiente da contratante ou contratada, será disponibilizado pela contratante, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor esclarecer sobre quais licenças de ferramentas serão disponibilizados para uso dos recursos alocados na Central de serviços instalada no ambiente da Contratante e Contratada.

### **Resposta 6**

Para o serviço prestado nas dependências do CONTRATADO e do CONTRATANTE, as licenças do CA SDM e HUAWEI Intelligent Call Center serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

### **Questionamento 7**

7. A alínea D do item 1.2 do Anexo I-C, cita o seguinte:

“Utilizar software especializado em atendimento remoto para intervenção nas estações de trabalho, mediante autorização prévia do cliente do CONTRATANTE, dependendo da natureza e do tipo de demanda;”

Questionamos:

O software será disponibilizado pela Contratante em ambos os ambientes da Central? Caso a responsabilidade de fornecimento seja da Contratada, por favor esclarecer quais parâmetros, características e especificações mínimas do referido software deverá ser adotado para o correto dimensionamento nos custos do processo.

### **Resposta 7**

Não. Deve-se observar o item 2.2 do Anexo I-D ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÕES TECNOLÓGICA DA CENTRAL.

### **Questionamento 8**

8. Conforme tabela 1 de dimensionamento mínimo necessário da equipe inserido no Anexo I-B, questionamos qual o quantitativo de recursos e especialidades ficarão alocados na Central nas dependências da Contratante e nas dependências da Contratada.

### **Resposta 8**

No CONTRATANTE: 13 especialidades. Na CONTRATADA: 201 especialidades.

### **Questionamento 9**

9. Sobre o item de Atendimento de microinformática, Subitem I do item 1.2.1 do Anexo I-C, entendemos que o fornecimento de peças para a referida atividade será de responsabilidade da Contratante, está correto nosso entendimento? Caso não esteja, por favor esclarecer de quem será a responsabilidade de fornecimento de peças para a atividade de atendimento de microinformática.

### **Resposta 9**

Os equipamentos do CONTRATANTE possuem contrato de manutenção. A CONTRATADA não precisa prover peças para os equipamentos do CONTRATANTE.

### **Questionamento 10**

10. A alínea “Y”, do item 1.2.1 do Anexo I-C, cita o seguinte, sobre atividades a serem desempenhadas pela contratada:

“Preparar, instalar e configurar novos equipamentos de TI, conforme imagens e padrões estabelecidos pela Área de TI do CONTRATANTE;”

Para um correto dimensionamento de equipes, mesmo como atividade sazonal, necessitamos entender qual periodicidade que ocorre tal serviço e qual o volume de equipamentos normalmente é adquirido para tal execução?

### **Resposta 10**

Deve-se observar o ANEXO XIII CENÁRIO ATUAL (Tabela 1 - Parque Computacional do Banco). A aplicação das imagens de sistemas operacionais e softwares básicos ocorre em larga escala em período anuais, neste caso, o processo é executado pelo fornecedor dos equipamentos a partir da imagem produzida pelo CONTRATANTE. Portanto, o volume de equipamentos submetidos ao processo de baixa de imagem não guarda relação direta com o dimensionamento das equipes.

### **Questionamento 11**

11. Para o serviço de Gestão de Service Desk, citado no item 1.6 do Anexo I-C, que deverá ser desempenhado por profissional da Contratada, deverá ter dedicação exclusiva?

### **Resposta 11**

Entendimento correto.

## **EMPRESA: Stefanini**

### **Questionamento 1**

#### **1. Volumetria de Chamados:**

1. Qual é o volume de chamados abertos, por mês, em um período mínimo dos últimos 12 meses, segmentados por níveis de atendimento (N1 e N2)?
2. Qual é o Tempo médio de atendimento (TMA) por níveis de serviços (N1 e N2)?
3. Qual é o tempo médio gasto no atendimento (TMS) das demandas atendidas pelos profissionais N1 e N2?

### **Resposta 1**

Seguem respostas:

[1]

[1 – Item 1]  
RESPOSTA:

	N1	N2	Total
AGO/18	10513	32500	43013
SET/18	8418	25733	34151
OUT/18	11205	31691	42896
NOV/18	9297	27620	36917
DEZ/18	9055	26792	35847
JAN/19	12100	29163	41263
FEV/19	9577	28545	38122
MAR/19	9238	27692	36930
ABR/19	10643	32532	43175
MAI/19	8549	26388	42898
JUN/19	8549	26388	34937
JUL/19	10683	33515	44198

[1 – Itens 2 e 3]

RESPOSTA:

TMA N1: 00: 09:05

TMA N2: 01: 58:27

\* *Referência: Agosto/2019*

\*\* Observar o Anexo VIII - EVOLUÇÃO ANUAL DO ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE TELEFONE E WEB e Item 6 do Anexo I-B ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO.

## Questionamento 2

### 2. Dimensionamento de Usuários

1. Qual é o volume de usuários atendidos pela equipe de N1 e N2, objeto da contratação.

## Resposta 2

	N1	N2
<b>Usuários atendidos</b>	2490	6796

## Questionamento 3

### 3. Ferramenta de ITSM (CA Service Desk Management)

1. O licenciamento decorrente do acréscimo do número de usuários, equipes de N1 e N2, objeto do contrato, deverá ser pago pela CONTRATANTE?

**Resposta 3**

Não

**Questionamento 4****4. Localidade**

1. A CONTRATADA obrigatoriamente deverá estar instalada na região metropolitana do Ceará?
  1. Item 2.1.2 – ANEXO I
  2. Item 2.1.3 – ANEXO I

**Resposta 4**

Deverá se instalar em Fortaleza/CE ou em sua região metropolitana.

**Questionamento 5****5. Custo com Gestão**

1. O preposto administrativo poderá acumular funções de gestão dentro do contrato?
2. É obrigatório a figura de um único preposto de contrato responsável pelo objeto?

**Resposta 5**

Poderão responder como prepostos: Coordenadores e o Gerente do Service Desk.