



## ATA DE CONSULTA PÚBLICA

Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (SERVICE DESK) a ser contratado pela Intendência da Cidade Administrativa de Minas Gerais.

### Quantitativos estimados

<b>Itens de Serviço</b>	<b>Quantidade de IC</b>
Atendimento e Suporte Remoto	17.000
Suporte Local – CA	17.000

Ao 8º dia do mês de abril do ano de 2015, às 10h, reuniram-se, em sessão de Consulta Pública, no 12º andar, salas 6 e 7 do prédio Gerais, da Cidade Administrativa, localizada à Rodovia Prefeito Américo Gianetti, nº 4001, Bairro Serra Verde, em Belo Horizonte/MG, os servidores Tavane Francisca Fernandes das Chagas: Coordenadora, Kelly Carina Soares: Setorialista, Gustavo Martins Ramires Caldeira: Operador e Bárbara Moreira Dalfior Aguilar: Operadora, representantes do Centro de Serviços Compartilhados do Núcleo de Gestão de Compras - Coordenação de Compras – Célula 1; os servidores William Peter: Gerente de TI, Wesley Costa Nogueira: Diretor de Recursos de TIC, Thiago Campos de Matos: EPPGG e Henrique dos Santos: Setor de Contratos de TIC, representantes do corpo técnico da SEPLAG e as empresas participantes: IT2B, representada por Paulo Barros: Executivo de Negócios e EMBRATEL, representada por Emerson Santos: Gerente de Contas, Carlos Bueno: Consultor de Soluções e Jardel Santos: Consultor de Soluções. A sessão foi iniciada pela representante do CSC Sra. Kelly Carina, às 10h15min, momento em que o Termo de Referência em questão foi projetado e apresentado pelo Sr. William da SEPLAG.

Sr. William iniciou a consulta apresentando o objeto da licitação, informando que o contrato/edital tem vários indicadores de níveis de serviço, que são disponibilizados para que todos os fornecedores tenham conhecimento. Acrescentou que esta informação está muito clara no Termo de Referência e que não houve variação quanto ao modelo antigo, preservando os SLA's. Informou que, no cenário atual, a empresa contratada é a SONDA PROCWORD, que o contrato tem uma vigência prevista para junho de 2016, que a forma de remuneração é por item de configuração por equipamento, computador e notebook e que hoje tem em torno de 15.700 máquinas cadastradas para uma quantidade de 17.000 usuários, sendo que estes dados são apenas uma média do que se tem hoje sobre as incidências, tanto no 1º e 2º níveis. Complementou ainda, que existe atualmente uma ferramenta do CASDM e que ela já incorpora os nove processos sendo que a exigência de obrigatoriedade da ferramenta incorporada são os quatro primeiros processos, a saber, gerências de incidências, de problemas, mudanças e liberação e, evidentemente, não é obrigatório, mas é fundamental utilizar este modelo de ferramenta para conseguir fazer a operação. Informou que será disponibilizado, caso não esteja ainda claro, toda documentação que foi construída ao longo deste processo para o próximo contratado para que ele possa dar sequência nos trabalhos já iniciados pela empresa anterior. Foi informado sobre a existência de um catálogo e que não tem a necessidade da criação de um novo. Este catálogo pode ser melhorado, evoluído e está sempre sofrendo alterações. Foi esclarecido sobre a inclusão, de anexo no edital, da



relação dos entregáveis, visto que a informação está muito diluída ao longo do edital e que facilitará muito, tanto a gestão das empresas quanto desta secretaria e deixará bem claro o que o fornecedor deverá entregar. Não quer dizer, obviamente, que o que não estiver neste anexo não deverá ser entregue. Foi colocada a totalidade dos entregáveis, sejam produtos ou serviços, que estão de uma forma consolidada no anexo com o objetivo de facilitar o trabalho das partes envolvidas, incluindo todas as informações pertinentes, periodicidade, cláusula que está relacionada e qual a referência, para ficarem atentos a evitar problemas futuros na gestão do processo. Em seguida foi repassada a palavra para dúvidas e sugestões.

Sr. Emerson da Embratel perguntou sobre a expectativa em relação ao desencadeamento de ter este edital publicado, pois foi apresentado um edital que vence no próximo ano, em junho de 2016 e como será o seu andamento, visto que está se falando de um processo com 1 (um) ano de antecedência.

Sr. William respondeu que esta pergunta já era esperada e explica que existe um processo administrativo em andamento contra a empresa atual SONDA pelo motivo de não cumprimento de algumas situações e que precisam ser cumpridas. Acrescentou que, caso não sejam cumpridas dentro do prazo, existe a possibilidade de rescisão contratual e que seria irresponsabilidade desta secretaria não pensar em antecipar este processo, pois, diante da possibilidade de uma rescisão contratual, deve-se ter tudo preparado para uma nova licitação. Hoje é apenas uma possibilidade, a partir do momento que se entra com o processo administrativo. Foi dado um prazo. Se a empresa atual não cumprir, será rescisão. É a medida mais natural a se fazer. A empresa já cumpriu varias exigências e outras ainda não.

Sr. Emerson da Embratel perguntou se, no caso de uma não rescisão, este processo aconteceria somente no ano que vem.

Sr. William respondeu que sim.

Sr. Paulo da IT2B perguntou sobre a relação dos atestados e que foi notado pouco rigor na solicitação dos mesmos. Observou que, no Termo de Referência, pede-se um atestado de 17 mil itens de configuração, localizado na primeira página, na tabela 1, onde cita a quantidade de itens da tabela de configuração e, na qualificação técnica no item 3, da página 2, especifica a quantidade e admite-se o somatório que comprove atendimento de no mínimo 3 mil, para efeito de comprovação da qualificação técnica. Disse estar acostumado a acompanhar esses processos no mercado e entende que esta secretaria usou de pouco rigor e que a expectativa é muito baixa com as exigências. Acrescentou que abre bastante a quantidade de participação, mas também abre para empresas de qualificação menor. Normalmente encontra-se 30% do valor nos itens de configuração em exigências de atestado e, neste caso, esta secretaria está pedindo menos de 20%, a saber, por volta de 18%.

Sr. William respondeu que qualificação técnica é um conjunto de medidas que são exigidas. Existe a qualificação técnica que deve ser obedecida, mas a ideia inicial era permitir o máximo de concorrência, sem comprometer a qualidade. Obviamente que é possível rever. Disse que o ideal é que as empresas formalizem todos estes questionamentos. Lembrou que tem a qualificação econômico-financeira que também é levada em consideração.

Sr. Jardel da Embratel perguntou se existe a possibilidade de disponibilizar informações do inventário existente do parque tecnológico desta secretaria, tanto de hardware quanto de software, que será atendido.



Sr. William lembrou que a parte de software deverá ser invalidada porque a empresa vencedora irá tomar ele para si. Acrescentou que esse software é muito dinâmico e que entra e sai equipamentos constantemente. Disse que a secretaria tem feito um processo quase constante para organizar essa situação dentro do governo de Minas, mas não pode considera-lo como levantamento da empresa vencedora. Para efeito das obrigatoriedades, pode-se disponibilizar como base para leitura e comparação e não para ser a entrega, pois é uma obrigação da empresa fazer e ajustar, visto que todo mês a empresa entrega um inventário.

Sr. Jardel da Embratel acrescentou que até mesmo para preparar os profissionais que irão atender, esta secretaria atualiza seu parque e a empresa deve também atualizar os seus profissionais.

Sr. William informou que as empresas têm os dados apresentados no slide, que são reais, onde informa o quantitativo de atendimentos nos últimos meses. As empresas têm, a partir destas informações, uma ideia muito boa de qual será o tamanho da equipe que precisa ser dimensionada para atender a demanda. Será disponibilizada, para a empresa, toda documentação que foi construída. Acrescentou que já existe um catálogo pronto e que a empresa vencedora terá a obrigação de pegar e avaliar e de mantê-lo sempre atualizado.

Sr. Thiago da Seplag perguntou ao Jardel da Embratel se o inventário poderá ser disponibilizado antes, no edital ou somente para empresa vencedora.

Sr. Jardel da Embratel respondeu que seria interessante disponibilizar o inventário antes, dentro do edital.

Sr. Wesley da Seplag questionou qual o motivo, sendo que foi passado o número de equipamentos e chamados.

Sr. Jardel da Embratel respondeu que esta secretaria não informa quais os tipos de aplicações e quais os tipos de equipamentos.

Sr. William acrescentou que pode-se informar, de uma forma consolidada, por exemplo, dos 15 mil, 10 mil são máquinas Lenovo, processador, etc, 90% esta rodando com Windows 7. Essas informações podem ser repassadas de uma forma generalizada.

Sr. Jardel da Embratel perguntou qual a quantidade de incidente comparado com o tempo de suporte que será realizado, ate mesmo para verificar se o tempo de suporte que esta sendo planejado é real.

Sr. William lembrou que, nesse caso, a empresa não faz manutenção de Hardware, somente encaminhamento, mas disse que é possível disponibilizar o consumo, para que a empresa vencedora conheça o que irá encontrar.

Sr. Paulo da IT2B, perguntou sobre o item 16.1.3 na página 35 do Termo de Referência, que fala sobre a solução informatizada. Disse que consta certificação de três processos e, no quadro que foi apresentado, consta a certificação em 4 processos e que, por causa da situação atual do contrato no quadro, será em cima dos três. A dúvida é por que a não exigência na certificação de toda solução?

Sr. William respondeu que, dessa forma consegue-se reduzir drasticamente a quantidade de ferramentas e que muitas vezes isso é um investimento por parte da contratada. Foi reduzido no edital para ter uma abrangência maior. Obviamente que esta secretaria não quer permitir qualquer tipo de ferramenta, mas o objetivo é manter a concorrência. Inclusive é de conhecimento desta secretaria sobre boas ferramentas no mercado, mas que não tem certificação.

Sr. Paulo da IT2B informou que irá elaborar os questionamentos e sugestões sobre o órgão certificador dos módulos, com detalhe e motivação.



Sr. Jardel da Embratel perguntou sobre os aplicativos de software. Disse que a empresa irá realizar o treinamento do profissional, mas perguntou se este treinamento ficará por responsabilidade desta secretaria, quando esta adquirir um software novo.

Sr. William respondeu que sobre a qualificação da equipe técnica, a princípio não é de responsabilidade da secretaria. O que está se falando é de software de mercado, de uso normal. O profissional tem que entender que uma falha, quando dá um problema de sistema, de protocolo, etc, já existe uma SLA criada para isso, que não é responsabilidade da empresa. O profissional somente irá receber o chamado do usuário e encaminhar para a fila. Não é entender e resolver. Lembrando que qualquer treinamento é a contratada que se responsabiliza.

Sr. Jardel da Embratel acrescentou que no edital não estão bem detalhados quais os tipos de aplicações existentes. Com essas informações seria possível mensurar o 1º e 2º níveis.

Sr. William explicou que toda vez que se tem aplicações específicas, ou ele tem a fila do time daquele grupo ou a fila do órgão cuida de tudo que tiver do órgão e cada um tem aplicações específicas. Além das corporativas que são utilizadas, têm as que são muito específicas.

Sr. Jardel da Embratel perguntou se, atualmente, os usuários conseguem dimensionar essas informações, por exemplo, na questão de abertura de chamados de incidentes.

Sr. William respondeu que não é o usuário que dimensiona e que a central é o ponto único de atendimento para o usuário e ele não precisa saber quem é que vai atendê-lo. Precisa saber somente onde ele reclamará. Este ponto atualmente é a SONDA, amanhã pode ser qualquer outro. O trabalho da pessoa que esta na ponta é entender se determinada solicitação será atendida por ele ou se ele vai somente fazer o encaminhamento. Então tudo isso já é ajustado. Já existem todas as regras. Os atendentes já sabem. É somente entender a dinâmica que esta definida no catálogo de serviços.

Sr. Jardel da Embratel perguntou se, atualmente, a SONDA faz toda esta parte de relatórios e entrega de serviços para a secretaria ou se é a secretaria mesmo que pega e dá todo tratamento.

Sr. William respondeu que é um dado real do que tem acontecido hoje e que o sistema não separa solicitações de incidente. Disse que é necessário categoriza-lo e então é feito esse registro de sistema dentro do CASDM. Então ele pode atender o chamado ou pode fazer o encaminhamento para o segundo nível, que é a própria empresa, ou ainda encaminhar para o 3º nível que é reprografia. Têm coisas que são muito tranquilas, por exemplo, a impressora esta dando mensagem de erro por falta de tonner. Ele não tem que fazer nada. Somente encaminhar o chamado para a fila correspondente, identifica a pessoa e vai para reprografia. Os processos já estão todos registrados. Está sempre ajustando.

Sr. Jardel da Embratel pediu para falar sobre os insumos e perguntou se, para a equipe que ficar alocada, o material é de responsabilidade da empresa.

Sr. William respondeu que é por conta da empresa contratada, mas é cedido o espaço físico, mesas, cadeiras, telefones para falar com ramal e computadores para a equipe trabalhar.

Sr. Jardel da Embratel pediu para falar sobre a URA e perguntou se quando coloca este atendimento externo, coloca uma rede preparada. Complementou que, quando o usuário entra em contato com a central, é necessário que tenha uma UR acima de 99,9 de disponibilidade e isso fica consolidado com a central, futuramente ou hoje e como isso



esta sendo tratado. Perguntou se a SONDA disponibiliza este tipo de tratamento, sendo interno ou externo, para medição de SLA.

Sr. William respondeu que é externo e por isso fala-se que tem que disponibilizar um 0800. Pode-se ter a central onde quiser. A pessoa vai ligar e cair lá e, para atendimento externo, não é disponibilizado espaço físico.

Sr. Jardel da Embratel perguntou se existe hora extra após às 19:00 horas, visto que o suporte é de 07:00 as 19:00 horas, horário comercial.

Sr. William respondeu que se observar na tabela no item 2, de prioridade se serviços, já está separado baseado nas prioridades. Obviamente que existem particularidades. Se o usuário fizer um chamado na sexta-feira santa, ele tem que registrar o tempo de atendimento, que será flexível.

Sr. Jardel da Embratel perguntou como funciona quando acontece nos casos especiais, que são 300 usuários VIPs, aproximadamente.

Sr. William respondeu que quando são usuários VIP, ele entra na prioridade 1. Não importa o que ele esteja pedindo, é necessário fazer um atendimento.

Sr. Jardel da Embratel perguntou se for um feriado, final de semana ou após às 19:00 horas.

Sr. William respondeu que essa informação está na tabela e que, se a pessoa ligar no final de semana, terá prioridade 3 e deverá atender nos prazo estipulados, para cada nível. É raro trabalhar no final de semana. Pode-se também tentar disponibilizar o que se tem de 1º e 2º níveis. Será anotado para não ter essa dúvida na questão de atendimentos em finais de semanas e serão conferidos os horários. A URA é 24/7 e tem que ficar claro o que é 1º nível e que, às vezes, tem chamados por e-mail. Muitas vezes o governo decreta ponto facultativo e, internamente, a secretaria ajusta se o atendimento será ou não no horário de plantão. Mas pode ter pessoas trabalhando. Então é necessário fazer o ajuste na hora, quando isso acontecer. Um e-mail é suficiente para combinar, para que não tenha problemas e penalizações. Não tem como estabelecer prazos para avisar com antecedência, pois depende de publicação. Pode-se até definir uma estrutura mínima, mas é ajustado à medida que vai acontecendo.

Sr. Paulo da IT2B pediu para ver uma situação na tabela 4, página 30, que fala sobre certificação de profissional. Queria saber a real necessidade de um profissional PMP por toda a vigência do contrato. Disse que normalmente o PMP é participativo na fase de implantação, projeto e desnecessário depois, na fase de operação. Perguntou qual a real necessidade, pois o custo deste profissional encarece muito a operação. Acrescentou ainda que geralmente aloca-se este profissional por um período de implantação que pode ser de 3 (três) meses, mas mantê-lo por 24 meses dentro desta operação encarece e é desnecessário.

Sr. William respondeu que é possível verificar, até porque a exigência é somente no início da operação. Ficou de avaliar.

Sr. William solicitou que enviem questionamentos fundamentados e perguntou se existem mais dúvidas pessoais ou sugestões.

Sr. Emerson da Embratel perguntou se, no slide, os 15 mil equipamentos não estão contando os telefones.

Sr. William respondeu que são somente computadores e notebooks e que telefones estão no contrato de rede.

Sr. William complementou que se ninguém tiver mais dúvidas, obviamente esta discussão não se esgota neste momento e estipulou um prazo para aquelas demandas





que não foram colocadas na sessão, pudessem ser encaminhadas pelos participantes ou por aqueles que não participaram desta consulta.

Sra. Tavane do CSC disponibilizou o e-mail do Gustavo do CSC, [gustavo.caldeira@planejamento.mg.gov.br](mailto:gustavo.caldeira@planejamento.mg.gov.br) para serem encaminhadas as dúvidas e questionamentos até o dia 10/04/2015. Disse também que irá construir a ata e aguardará o envio das demandas das empresas até sexta-feira, dia 10/04/2015 e que será disponibilizada, ata com os questionamentos, no portal de compras e no site da SEPLAG [www.planejamento.mg.gov.br](http://www.planejamento.mg.gov.br) até terça-feira dia 14/04/2015. Nada mais a se tratar a Sra. Tavane deu por encerrada a consulta pública às 11h10min, Bárbara Moreira Dalfior Aguilar e Gustavo Martins Ramires Caldeira secretariaram e registraram a presente Ata.

Em 7 de abril de 2015 a empresa IT2B, através de seu representante Paulo Barros, enviou por e-mail sugestão para o Termo de Referência, a saber:

#### **Sugestão de alteração texto de certificação da ferramenta**

Para todas essas disciplinas ITIL, a Software de atendimento deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL, e consoante certificação *Pink Elephant* ou certificação AXELOS ou certificação similar emitida por autoridade nacional reconhecida pela AXELOS para os 9 (nove) processos citados acima. Assim, ainda que eventualmente a mesma atenda a todas as especificações deste Termo de Referência, se o Software de atendimento principal atender apenas a parte do processo ITIL, a Contratada deverá fornecer todos os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL; A comprovação destas certificações, poderá ser realizada on-line ou através de certificado emitido pelo Órgão e deverá ser apresentada à equipe de TI (ou ao Gestor do Contrato) da SEPLAG até 10 dias após a habilitação da empresa

(Motivo: A Pink Elephant é certificada como um Assessor de Licenciamento de Software pela Axelos. A Axelos é o órgão do governo britânico responsável pela certificação ITIL das empresas e softwares (antes exercido pela OGC).

Incluir nos processos da ITIL o Gerenciamento de Conhecimento;

#### ***Gerenciamento de Base de Conhecimento***

- A solução deve permitir a utilização dos registros da base de conhecimento em interações e incidentes.
- A solução deve permitir a utilização da base de conhecimento para preenchimento da solução de interações e incidentes.
- A solução deve permitir o ranqueamento das soluções da base conforme o uso.
- A solução deve permitir a pesquisa de itens na base de conhecimento em tempo real e adição de novos itens na base.
- A solução deve permitir a criação de itens na base de conhecimento categorizando-os.
- A solução deve permitir a inclusão de itens na base através de incidentes e problemas como soluções candidatas.



- A solução deve permitir a inclusão de texto no formato rich-text e suportar links para documentos e anexar imagens.
- A solução deve permitir a definição de palavras que não serão consideradas em uma pesquisa.
- A solução deve controlar a publicação de documentos na base de conhecimento permitido que somente documentos aprovados sejam disponibilizados para os usuários.
- A solução deve possuir campos como data de criação, data de expiração, proprietário do documento.
- A solução deve notificar o proprietário antes da expiração do documento.
- A solução deve possuir interface gráfica para usuário através da web.
- A solução deve permitir que o usuário de sua opinião sobre o documento publicado.
- A solução deve permitir que os registros de interações, incidentes, problemas e erros conhecidos façam parte da base de conhecimento, evitando o contato dos usuários com o Service Desk para problemas que já foram solucionados.
- A solução deve permitir a definição de grupos de permissão para controlar o acesso as informações da base de conhecimento.
- A solução deve permitir a utilização de bases de conhecimento de terceiros.
- A solução deve permitir a pesquisa na base utilizando linguagem natural.
- A solução deve permitir a pesquisa utilizando os campos dos registros das interações, problemas, erros conhecidos ou incidentes.
- A solução deve permitir indexar documentos do Microsoft Office e OpenOffice.
- A solução deve suportar arquivos do Microsoft Office, PDF, HTML/XML, arquivos comprimidos, imagem e áudio.
- Atuar de forma preditiva apresentando em forma de insight aos gestores de conhecimento, problemas e incidentes informações relevantes oriundas das pesquisas realizadas pelos usuários na solução e problemas/incidentes abertos com uma disposição visual de fácil entendimento e filtrada para a tomada de ação.

### ***Relatórios***

- Permitir a criação de novos relatórios utilizando Crystal Reports.
- Possibilitar a geração de massa de dados em arquivo no formato texto ou csv para criação de relatórios.
- A solução deve permitir a pesquisa aos dados utilizando um formulário com os campos chaves de cada disciplina e possibilitar também pesquisa avançada podendo o usuário definir a sintaxe da pesquisa.
- Permitir a criação de dashboards de forma online pelo próprio usuário e o armazenamento desses dashboards para uso posterior.
- A solução deve fornecer um conjunto de relatórios já pre-formatados para as disciplinas de Service Desk, Incidente, Problemas, Mudanças, Base de Conhecimento, Configuração e Nível de Serviço.



### ***Arquitetura (Incluir a arquitetura da Solução)***

- A solução deve permitir que o usuário personalize a interface.
- A solução deve possibilitar que o administrador modifique as funcionalidades sem impactar o processo de atualização do produto.
- A solução deve ter suporte a load balance e falhas através da arquitetura de rede.
- A solução deve documentar as alterações no sistema de forma automática e prover logs do produto.
- A solução deve suportar single sign-on.
- A solução deve suportar notificações via e-mail.
- A solução deve possibilitar um número ilimitado de filas personalizadas para os usuários com habilidade de filtrar e visualizar os dados desejados.
- A solução deve permitir integração com aplicações de terceiros através de webservices, jms, api, base de dados.
- A solução não deve limitar o número de usuários que podem acessar a solução e nem o número de registros que podem ser armazenados na base.
- A solução não deve possuir hardware, software ou banco de dados proprietários para o seu funcionamento.
- A solução deve suportar integrações CTI/IVR.
- A solução deve ser capaz de realizar audit dos registros.
- A solução deve suportar múltiplos fuso horários.
- Usuários devem conseguir abrir vários registros sem precisar abrir várias sessões para o usuário.
- A solução deve possibilitar que vários usuários consultem um mesmo registro, mas somente que um usuário consiga atualizar o registro ao mesmo tempo.
- A solução deve suportar diversas línguas na interface gráfica do usuário final.
- A solução deve suportar os procedimentos de arquivamento, backup e limpeza de dados.
- A solução deve suportar os bancos de dados SQL Server, Oracle e DB2.
- A solução deve prever licenciamento para pelo menos três ambientes produção, homologação e desenvolvimento.
- A solução deve permitir o uso de dispositivos móveis para aprovação de mudanças e atualização de incidentes para os Smartphones mais utilizados iPhone, Android, Palm, Blackberry OS 6+.

### ***Segurança***

- A solução deve permitir que o administrador defina quais usuários tem acesso aos módulos da aplicação e que esses tenham acesso a adição, atualização, encerramento, leitura definidos também pelo administrador.
- A solução deve permitir que o administrador defina regras relacionadas a senhas, como por exemplo, tamanho da senha, se caracteres, símbolos, números devem compor a senha, tempo para troca de senha, etc.





- A solução deve permitir integração com softwares de autenticação de usuário como por exemplo AD.
- A solução deve suportar SSL.
- A solução deve criptografar todas as senhas utilizadas.

#### ***Catálogo de Serviços***

- A solução deve disponibilizar um catálogo com os serviços disponíveis para o usuário, permitindo a solicitação de forma simples, com clara visualização de custos relativos ao serviço, tempo para atendimento.
- A solução deve permitir que o administrador da aplicação defina campos para cada serviço que irão conter as informações necessárias para atendimento do serviço.
- O administrador do catálogo de serviço deve poder definir quais usuários ou grupos de usuários tem acesso a cada serviço.
- Os usuários devem poder solicitar serviços como também reportar problemas.
- A solução deve permitir que o administrador configure que um determinado serviço do catálogo abra uma ordem de trabalho, incidente ou mudança.
- O usuário deve ter acesso a consulta do serviço e acompanhamento do andamento de sua solicitação, bem como atualizar ou encerrar a solicitação.
- A solução deve permitir a definição de regras de aprovação para os serviços.
- A solução deve possuir um guia que indica todos os passos para configurar um novo tipo de serviço ao administrador do catálogo, sem a necessidade de customização.
- A solução deve permitir consulta a base de conhecimento, para sanar dúvidas ou apresentar soluções que evitam a abertura de incidentes ou dúvidas para o Service Desk/Help Desk.

Em 10 de abril de 2015 a empresa EMBRATEL CLARO S.A, através de seu representante Carlos Alberto Bueno, enviou por e-mail, comentários e questionamentos, a saber:

- Item 15.1.4, página 30: As certificações solicitadas poderão ser apresentadas após o término do processo de Licitação no início da operação dos serviços, visto que neste caso as equipes de atendimento estarão sendo montadas para a prestação do serviço? Com relação ao profissional com Certificação PMP - Project Management Professional poderia ser reavaliado o período que este profissional seria disponibilizado para o período referente à Assunção dos serviços?
- Com relação aos equipamentos (hardware) e aplicativos (software) a serem prestados os serviços de suporte técnico poderia ser apresentado, de forma resumida e antecipadamente, o inventário de HW e SW instalado assim como os equipamentos que estão sob contrato de suporte e manutenção, garantia ou depreciados? Qual o nível de atualização tecnológica (ex: Service Packs, Sistemas Operacionais, etc), do parque a ser suportado e de software, envolvendo inclusive o suporte sistêmico do ambiente?
- Item 8, item 8.1.4, página 22: poderia ser detalhado qual o padrão de atendimento da Central de atendimento para os horários fora do apresentado (07:00 às 19:00,



dias úteis)? Existem informações estatísticas ou estimativas sobre o tempo médio de atendimento das ligações deste serviço?

- Item “Estimativa do Volume de Serviços”, página 82: Existe alguma estatística de qual o volume de chamados abertos por telefone, web e e-mail?