

Resposta ao Pedido de Esclarecimento da HEPTA:

Esclarecimento 1 – Está presente em diversos trechos do edital a necessidade de realização de Melhorias Evolutivas ou Requisições Planejadas que estão no âmbito da implementação de Projetos e por sua vez associadas ao perfil de Gerenciamento de Projetos. Consta na pág. 13 do edital, na Tabela 02, uma relação de perfis profissionais, mas não existe um perfil específico para a alocação de um Gerente de Projetos. Dado à necessidade de evoluções presentes no item 3.2.1, sobre o PDTI e respectivas metas associadas, e, considerando a implementação de inovações e soluções no ambiente do MAPA, a definição do perfil de Gerenciamento de Projetos, respectiva quantidade e remuneração, não deveriam estar previstas em edital para compor as estimativas da equipe e dos serviços a serem prestados pela contratada? Embora estejam presentes na descrição das atividades do Gerente de Infraestrutura de TIC, pág. 24, no rol das atividades **“Gerenciar o time de infraestrutura de TI na execução de projetos, atendimento dos chamados e rotinas”**, ao atribuir a um mesmo perfil profissional a condução da operação e a coordenação de projetos, não haverá sobreposição de atividades concorrentes ou superalocação em um mesmo perfil profissional?

Resposta: A Coordenação de Projetos é exclusiva dos servidores do MAPA, não estando como requisito para as atividades do Gerente de Infraestrutura.

A realização de Melhorias Evolutivas ou Requisições são atividades de execução, podendo ser realizadas pela equipe da contratada e gerenciadas pelo Gerente de Infraestrutura (Gerenciar o time de infraestrutura de TI na execução de projetos.....).

Não há atuação em coordenação de projetos.

Esclarecimento 2 – Não foi encontrado em edital informações suficientes para determinar a quantidade de atendentes para os perfis de N1, NOC e N2-DF. Na estimativa da pág.13 consta um total de 30 analistas distribuídos entre níveis distintos (Júnior, Pleno e Sênior) e em grupos de atendimento distintos (N1, N2 e NOC). Na volumetria apresentada no Anexo 3, pág. 46, há uma estimativa de 30.000 tickets mês, sendo tratado por 6 Analistas da Central-N1, 7 profissionais no NOC-DF e 9 profissionais do Suporte de TI-DF, conforme o Anexo 5, pág. 47. Nestes montantes, haveriam 1.363 demandas por técnico por mês ($30.000 / (6+7+9)$), o que não condiz com uma realidade de atendimento viável para uma equipe de Central de Serviços. Adicionalmente, não foi encontrado em edital algum quantitativo de ligações telefônicas, ou acionamentos para as respectivas equipes, seja em percentual ou em valores absolutos. Questiona-se a viabilidade de compartilhamento de informações de volumetrias de atendimentos, respectivas equipes e tempos médios para a análise de estimativa e capacidade de atendimento?

Resposta: A volumetria de atendimento existente está descrita no Edital. A estimativa de 30.000 tickets por mês trata de uma projeção, não é a realidade atual, portanto não pode ser calculada com base na equipe atual.

A quantidade e a capacidade de atendimento de cada membro da equipe técnica é definição exclusiva da contratada, conforme preceitos legais.

Esclarecimento 3 – Tendo em vista o item 4.14.1 (pág. 19)- referente ao uniforme , onde estabelece a necessidade de disponibilização de uniforme, nos itens 01 e 02 (1º e 2º nível,

e o NOC). Ademais, considerando o 1º nível e NOC serão executados a partir das instalações da contratada. Entendemos que a exigências de uniforme se aplica apenas ao 2º nível, está correto esse entendimento?

Resposta: Todo o atendimento que seja presencial deverá ser realizado por técnicos uniformizados, independentemente do nível ao qual se refere. Se algum atendimento de 1º nível for realizado nas dependências do MAPA deverá ser realizado por técnico uniformizado. Caso o NOC seja executado nas dependências do MAPA, também.