

## **Juliana Madruga**

---

**De:** "Eunice Pereira" <eunice.pereira@wyntech.inf.br>  
**Data:** segunda-feira, 22 de abril de 2024 15:54  
**Para:** <astag@tre-ce.jus.br>; <npr@tre-ce.jus.br>; <licitacoestrece@gmail.com>  
**Assunto:** RES: PE90037/2024 02/05/24 AS 9h - TRF\_CE

Boa tarde  
Prezados,

1. O edital deixa claro é exigido uma equipe composta por 16 colaboradores. A contratante vai declarar proposta inexequível para as empresas que apresentarem um quantitativo menor que 16 colaboradores?

R.

2. O atual prestador de serviço recebeu glosas por não atendimento dos indicadores de atendimento ao longo da execução contratual?

R.

3. Qual é o fornecedor que está prestando o serviço atualmente? Qual valor do contrato?

R.

4. Qual o motivo da não continuidade do contrato com o atual prestador?

R.

5. Atualmente o TRE-CE não possui time de N3 no atual contrato?

R.

6. O atual quadro de colaboradores terceirizados, esse quadro possui todas as certificações exigidas no edital?

R.

7. O preposto poderá ser compartilhado com um dos dois supervisores?

R.

8. O preposto não precisa dar expediente dentro das instalações da TRE-CE?

R.

9. As empresas que apresentarem salários inferiores aos demonstrados na planilha SGD serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

R.

10. Os profissionais com função de liderança (Supervisores e Coordenador) podem acumular função de preposto?

R.

11. Os profissionais terão que receber periculosidade?

R.

12. Qual é o nível de rotatividade da atual equipe que presta serviço a TRE-CE?

R.

13. A ferramenta de ITSM, estamos considerando ASSIST. Estamos considerando a utilização no modelo SAAS. No edital, não há restrição da instalação, está correto entendimento?

R.

14. Estamos considerando a ferramenta de monitoração ZABBIX. Podemos considerar a instalação dentro do TRE-CE, há disponibilidade de servidor para fazer essa instalação?

R.

15. Mesmo questão da anterior, considerando o aplicativo GRAFANA para relatórios e dashboard no TRE-CE?

R.

16. A ferramenta de CHATBOT juntamente com a nossa Central de Atendimento estamos considerando a utilizar dentro das nossas instalações e iremos prover roteamento das ligações para um telefone local de Fortaleza para atendimento do TRE-CE? Nesta afirmação, entendemos que estamos em atendimento as exigências do edital, está correto?

R.

17. Considerando a equipe definida em edital, totalizando 16 colaboradores, é esse a equipe mínima para atendimento dos requisitos do edital?

R.

18? É permitido o atendimento remoto para a Central de Serviços (N1)?

R.

19? É correto afirmar que a equipe de N3 Especializado atuará de forma remota, a partir das instalações da contratada?

R.

Atenciosamente



**De:** Eunice Pereira <eunice.pereira@wyntech.inf.br>

**Enviada em:** segunda-feira, 22 de abril de 2024 15:24

**Para:** 'astag@tre-ce.jus.br' <astag@tre-ce.jus.br>; 'npr@tre-ce.jus.br' <npr@tre-ce.jus.br>; 'licitacoestrece@gmail.com' <licitacoestrece@gmail.com>

**Assunto:** PE90037/2024 02/05/24 AS 9h - TRF\_CE

**Prioridade:** Alta

Boa tarde  
Prezados,

Gentileza, informar procedimento para a VISTORIA TÉCNICA, pois não localizamos no Edital.

Atenciosamente

