

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 8/2017
PROCESSO: 05110.006144/2016-11

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

ESCLARECIMENTO IV

“Sr. Pregoeiro,

01. Existem hoje ferramentas de Service Desk sendo utilizadas para a prestação dos serviços que serão atendidos pelo Edital SRP Nº 08/2017? Caso existam, quais disciplinas do ITIL a ferramenta atende? Qual(ais) ferramentas são utilizadas hoje?
02. Existirá necessidade de integração entre os sistemas de Service Desk da Contratada e da Contratante?
03. Existem scripts de Atendimento do Service Desk? Caso exista, o script poderá ser remodelado?
04. Existe necessidade de integração das demandas tratadas pela Central de Atendimento da Contratada com o sistema do Ministério do Planejamento? Caso exista, como será realizado?
05. Qual a compra mínima mensal para os itens tratados no Edital?
06. Com relação à distribuição de chamadas para os diferentes órgãos, os mesmos estão geograficamente centralizados?
07. Todos os órgãos se encontram fisicamente localizados na mesma cidade?
08. Todos os órgãos estão no mesmo endereço físico?
09. Será necessário o fornecimento de links entre a Contratada e a Contratante? Caso seja, qual a quantidade e tamanho dos links? Quais os endereços na Contratante para entrega do link?
10. A estrutura dos cargos de gestão e de suporte (staff) serão exclusivos para o SEGES?
11. O atendimento telefônico será realizado por um único canal? Em caso afirmativo, o mesmo será um 0800? Caso seja, quem será o proprietário do 0800?
12. Existe documentação dos processos atuais de atendimento para cada nível de competência?
13. Existe base de conhecimento documentada e utilizada hoje pela operação?
14. Existe script de atendimento para cada aplicação de negócio?
15. A Contratada deverá implantar uma nova ferramenta de ITSM ou irá utilizar uma já existente? Caso seja utilizada numa nova ferramenta como será realizada a migração da base de chamados para nova ferramenta?
16. Qual o tipo de chamado mais ofensor da Central de Atendimento que gera maior incidência e tem maior recorrência? Ex.: Reset de Senha. Desse montante qual a quantidade de atendimentos de 1º Nível, de 2º Nível e 3º Nível? Desse montante qual percentual é resolvido pelo 1º Nível? Qual é escalado para o 2º Nível e qual percentual é escalado para o 3º Nível?
17. Qual o backlog atual?
18. O item 3 do Termo de Referência informa da estrutura física para prestação do serviço, é correto afirmar que o espaço físico poderá ser compartilhado?
19. Qual o histórico de Absenteísmo e volume intraday e intra hora do atendimento existente?

20. Qual a volumetria em minutos do 0800 já utilizado hoje?
21. Existe um serviço de URA implantado no serviço atual? Em caso positivo qual a volumetria em minutos do tráfego da URA utilizada hoje?
22. Qual volumetria de chamadas retidas e abandonadas na URA utilizada no serviço atual?
23. Os operadores poderão ser multiskill? Poderão atender todos os sistemas e todos os níveis?
24. Os Supervisores serão também definidos por Nível? Caso positivo, teremos 3 níveis de Supervisão?
25. Os operadores para realização de Pesquisas (TR02) são classificados em um segmento separado, é correto o entendimento que o mesmo operador que trata as demandas de 1º Nível (TP02) trate estas ocorrências?
26. A base salarial utilizada para todos os cargos será a da sede da Contratada, contudo temos dentre as equipes os Operadores e Supervisores que são de 3º Nível e que, segundo o TR, devem ficar alocados no ambiente da contratante, à esses deve ser aplicada a base salarial de Brasília?”

RESPOSTA

Prezado Licitante,

O seu pedido de esclarecimento foi submetido a área técnica que se manifestou conforme segue:

01. “Existem hoje ferramentas de Service Desk sendo utilizadas para a prestação dos serviços que serão atendidos pelo Edital SRP N° 08/2017? Caso existam, quais disciplinas do ITIL a ferramenta atende? Qual(ais) ferramentas são utilizadas hoje?
 - a. Resposta: Atualmente, apenas alguns serviços são prestados por terceiros. Para estes casos, há basicamente duas empresas que prestam o serviço, a saber: CentralIT e SERPRO. No primeiro caso a ferramenta utilizada é o CITSMART e o segundo é uma ferramenta própria do SERPRO. Em relação às disciplinas ITIL, há implementação de processos ITIL de gerenciamento de requisições, Níveis de Serviço, entre outros. Ressalta-se que esta informação é de domínio do fornecedor.
02. Existirá necessidade de integração entre os sistemas de Service Desk da Contratada e da Contratante?
 - a. Todas as integrações deverão ser construídas em conjunto. A metodologia básica a ser utilizada é via Webservice a ser disponibilizada pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE. O principal foco da integração é no compartilhamento dos dados.
03. Existem scripts de Atendimento do Service Desk? Caso exista, o script poderá ser remodelado?
 - a. Em alguns casos existem sim scripts. Todos os scripts serão revisados pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, sempre sob o crivo final de aprovação a CONTRATANTE. Desse modo, eles estarão sujeitos à remodelagem sem que haja prejuízo no negócio esperado.
04. Existe necessidade de integração das demandas tratadas pela Central de Atendimento da Contratada com o sistema do Ministério do Planejamento? Caso exista, como será realizado?
 - a. Todas as integrações deverão ser construídas em conjunto. A metodologia básica a ser utilizada é via Webservice a ser disponibilizado pela

CONTRATADA e pela CONTRATANTE. O principal foco da integração é no compartilhamento dos dados.

05. Qual a compra mínima mensal para os itens tratados no Edital?
 - a. O contrato é sob demanda. Desse modo, cada área de negócio apresentará ordens de serviço mensais que representam a expectativa de consumo. Vide item 5.6.3 do TR.
06. Com relação à distribuição de chamadas para os diferentes órgãos, os mesmos estão geograficamente centralizados?
 - a. Todos estão na região metropolitana do Distrito Federal.
07. Todos os órgãos se encontram fisicamente localizados na mesma cidade?
 - a. O órgão é apenas o Ministério do Planejamento. Todos se encontram na região de Brasília/DF.
08. Todos os órgãos estão no mesmo endereço físico?
 - a. O órgão é apenas o Ministério do Planejamento. Entretanto, suas unidades podem estar localizadas em endereços físicos distintos.
09. Será necessário o fornecimento de links entre a Contratada e a Contratante? Caso seja, qual a quantidade e tamanho dos links? Quais os endereços na Contratante para entrega do link?
 - a. Sim. Será necessário o fornecimento para troca de dados.
 - b. A necessidade elencada visa subsidiar a transferência dos dados para o ambiente deste Ministério que é o proprietário da Informação. Desta feita, deve-se providenciar link suficiente para realização de cargas semanais desses dados, de forma eficiente, independentemente da estratégia adotada. Ressalta-se que tal abordagem é focada no serviço de tal modo que o fornecedor pode ajustar o link da maneira que lhe for conveniente. Esse arranjo permitirá o ajuste de capacidade ao longo do contrato uma vez que a variação do tamanho da base de dados guarda relação direta com a quantidade de sistemas inseridos no serviço e atendimento, podendo a empresa escalonar seu link conforme necessidade.
 - c. Poderá ser entregue em duas localidades: Esplanada dos Ministérios, bloco C ou K – Brasília/DF.
10. A estrutura dos cargos de gestão e de suporte (staff) serão exclusivos para o SEGES?
 - a. Não. Há outras Secretarias envolvidas no processo licitatório, como a SEGRT, STI e SPU.
11. O atendimento telefônico será realizado por um único canal? Em caso afirmativo, o mesmo será um 0800? Caso seja, quem será o proprietário do 0800?
 - a. Sim, por um único canal.
 - b. Sim, será um 0800.
 - c. O proprietário será o próprio MP. O número será gerado a partir de um outro processo licitatório diretamente com as prestadoras e operadoras de telefonia. O link será entregue diretamente no ambiente da CONTRATADA deste processo, com sede na região metropolitana do DF, conforme item 3.4.2 do TR.
12. Existe documentação dos processos atuais de atendimento para cada nível de competência?
 - a. Em alguns casos existem, outros não. Como são diversos sistemas que fazem parte do escopo do serviço, há níveis de maturidade distintos.
13. Existe base de conhecimento documentada e utilizada hoje pela operação?
 - a. Em alguns casos, conforme diferentes níveis de maturidade dos sistemas.

14. Existe script de atendimento para cada aplicação de negócio?
- Em alguns casos, conforme diferentes níveis de maturidade dos sistemas.
15. A Contratada deverá implantar uma nova ferramenta de ITSM ou irá utilizar uma já existente? Caso seja utilizada numa nova ferramenta como será realizada a migração da base de chamados para nova ferramenta?
- Fica a critério da Contratada a definição da ferramenta, desde que os dados sejam enviados ao MP.
 - Fará parte dos serviços contratados no segundo item da licitação, por horas de consultoria. Deverá ser feito o estudo e dimensionamento do esforço para apresentação à CONTRATANTE e, após aprovação, abertura da OS para solicitação do serviço.
16. Qual o tipo de chamado mais ofensor da Central de Atendimento que gera maior incidência e tem maior recorrência? Ex.: Reset de Senha. Desse montante qual a quantidade de atendimentos de 1º Nível, de 2º Nível e 3º Nível? Desse montante qual percentual é resolvido pelo 1º Nível? Qual é escalado para o 2º Nível e qual percentual é escalado para o 3º Nível?
- Por se tratar de diversos sistemas, não há como se definir uma regra geral. Além disso, alguns sistemas não possuem centrais de atendimento implantadas que permitem essa análise.
 - Todo o esforço a ser construído pela CONTRATANTE e CONTRATADA é na elaboração de scripts suficientes para resolução dos chamados no primeiro nível, fato este que está constante, inclusive, como regra de Acordo de nível de Serviço.
17. Qual o backlog atual?
- Existem variáveis que ainda não foram definidas, como o próprio resultado da licitação e suas ferramentas, bem como a definição da ordem de entrada das diversas áreas de negócio. Portanto, ainda não há um backlog definido.
18. O item 3 do Termo de Referência informa da estrutura física para prestação do serviço, é correto afirmar que o espaço físico poderá ser compartilhado?
- Não há impedimento para compartilhamento dos recursos. A necessidade do MP é que os atendimentos sejam realizados, no volume esperado e com condições de qualidade exigidas em edital.
19. Qual o histórico de Absenteísmo e volume intraday e intra hora do atendimento existente?
- Pela falta de maturidade dos processos de atendimento dos sistemas em geral, tais informações não estão disponíveis para fornecimento.
20. Qual a volumetria em minutos do 0800 já utilizado hoje?
- A volumetria atual não corresponde à expectativa total, uma vez que poucos sistemas atualmente utilizam o serviço de maneira mais madura a ponto de terem essa informação.
21. Existe um serviço de URA implantado no serviço atual? Em caso positivo qual a volumetria em minutos do tráfego da URA utilizada hoje?
- Em alguns casos existe o serviço e URA. Não há informações da volumetria para esses casos. Informamos que, ainda que tivesse, essa volumetria não representa a regra geral para todos os sistemas.
22. Qual volumetria de chamadas retidas e abandonadas na URA utilizada no serviço atual?
- Tal informação só está disponível para dois sistemas que não representam o comportamento médio de todos os sistemas envolvidos.

23. Os operadores poderão ser multiskill? Poderão atender todos os sistemas e todos os níveis?
- Sim para ambos.
24. Os Supervisores serão também definidos por Nível? Caso positivo, teremos 3 níveis de Supervisão?
- A organização fica a critério da CONTRATADA. O interesse do MP é na prestação do serviço no volume esperado e qualidade de serviço requisitada.
25. Os operadores para realização de Pesquisas (TR02) são classificados em um segmento separado, é correto o entendimento que o mesmo operador que trata as demandas de 1º Nível (TP02) trate estas ocorrências?
- Não cabe a este Ministério definir a organização das operadoras na prestação dos serviços. Este MP necessita que os serviços sejam prestados nos volumes esperados e qualidade de serviço requisitada.
26. A base salarial utilizada para todos os cargos será a da sede da Contratada, contudo temos dentre as equipes os Operadores e Supervisores que são de 3º Nível e que, segundo o TR, devem ficar alocados no ambiente da contratante, à esses deve ser aplicada a base salarial de Brasília?
- Entende-se que os serviços de terceiro nível devem ser prestados no ambiente da CONTRATANTE para o TT02. Entretanto, mais uma vez, é focado no serviço e não na alocação do pessoal. Então a forma como a alocação será feita fica a cargo da CONTRATADA para que não haja prejuízo na prestação dos serviços e qualidades esperadas. A CONTRATADA deverá cumprir suas obrigações legais e regras de negócio a serem aplicadas.”

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017