



Pregão Eletrônico nº 027/2023

Objeto: Contratação de prestação de serviços técnicos especializados, de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba – TJPB (service desk), com execução continuada, incluindo atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI no formato SAAS (Software as a Service, ou Software como Serviço) e assistência virtual, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência anexo.

Resposta ao Pedido de Esclarecimento

Em resposta ao pedido de esclarecimento promovido pela empresa **IOS Informática, Organização e Sistemas LTDA**, enviado à este Órgão, informamos que:

Questionamento 1: Qual a quantidade de usuários com perfil “Solicitante”? (Considerando que usuários solicitantes criam, editam e visualizam suas próprias solicitações. As solicitações podem ser enviadas por meio do catálogo de serviços ou incidentes enviados por meio da Web ou de interfaces móveis da solução. Eles também podem acessar a Base de conhecimento da ferramenta para realizar o autoatendimento. Um solicitante é qualquer usuário marcado como “ativo” em seu perfil de usuário no sistema, excetuando os usuários resolvedores.).

Questionamento 2: Qual a quantidade de usuários com perfil “Participante”? (Um usuário participante aprova solicitações, visualiza qualquer registro e detalha relatórios. Por exemplo, se em um fluxo existe um usuário que somente aprova algo).

Questionamento 3: Qual a quantidade de usuários com perfil “Resolvedor”? (Resolvedores são usuários que atendem as solicitações, realizam trabalho, gerenciam ou participam de um processo, por exemplo: Usuários resolvidores têm direitos totais de administrador, desenvolvedor. Isso inclui a criação, edição ou exclusão de qualquer registro no sistema. Sem limitação, um Usuário Resolvedor é qualquer ‘Usuário’ que execute qualquer função além da função de Usuário Solicitante).

Resposta: Relacionados aos questionamentos 1, 2 e 3, esclarecemos que no Termo de Referência não há classificação de perfil de usuário “Solicitante”, “Participante” ou “Resolvedor”. A CONTRATANTE deverá considerar o quantitativo de usuários descritos nos itens 3.5 e 8.20 (subitem 8.20.2), no que couber, para dimensionamento.



Questionamento 4: Qual a quantidade de Servidores físicos, Servidores virtuais, Recursos PaaS, Containers, Dispositivos de usuários finais e Objetos Monitorados

Resposta:..No item 5 do Termo de Referência do edital (5. DAS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES TÉCNICAS REFERENTES AO TJPB) está disponível um quadro com as principais informações referentes ao TJPB, para embasar o dimensionamento de recursos por parte da CONTRATADA. Demais informações, poderão ser esclarecidas por meio de visita técnica, conforme subitem 18.5.11 do Termo de Referência do edital.