



Resposta 10/04/2023 09:33:07

Prezados, segue resposta do requisitante: 1. Não percebemos no edital, nenhuma obrigação da contratada em fornecer equipamentos e sistema para a execução dos serviços. Favor informar, todo e qualquer equipamento e sistema necessário, será fornecido pela CONTRATANTE? R.: Conforme previsto no Termo de Referência: 4.2.6. O primeiro nível é o atendimento ao usuário através do acionamento da central de chamados, caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo Nível I, deverá ser escalado para o Nível II que deve realizar o atendimento de forma presencial. 4.12.1. Todas as atividades da Central de Serviços de TIC deverão ser realizadas com recursos disponibilizados pela Reitoria do IF Sudeste MG: sala, móveis, computadores, ramais telefônicos, sistemas e softwares aplicativos; 4.12.2. Em função das características e volume de serviços a Central de Serviços de TIC deve operar presencialmente nas dependências da Reitoria do IF Sudeste MG, situado à Rua Luz Interior, nº 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 - Juiz de Fora - MG; 4.12.3. As atividades devem ser realizadas no horário de 8h às 12h e 13h às 17h, em dias úteis de segunda a sexta-feira, totalizando oito horas diárias e quarenta horas semanais; 2. A Contratada deverá fornecer uniforme ou epi para os funcionários? Se sim, especifiquem a descrição, bem como quantidade. R.: Não há previsão de uniforme ou EPI para os funcionários, mas é desejado e recomendável. 3. A CONTRATADA deverá fornecer algum treinamento específico obrigatório aos seus funcionários? R.: Não há previsão de treinamento específico, mas cumpre destacar que a contratada deve estar apta a realizar o previsto nos itens: 4.7.4. Caberá à CONTRATADA realizar a configuração do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, plugins complementares e demais ferramentas a serem utilizadas na prestação dos serviços: Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC: Sistema GLPI - é um sistema de código aberto para gerenciamento de ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços; Sistema de Inventário de Ativos de TIC: OCS Inventory NG - sistema de inventário de ativos de TIC que permite levantar informações sobre o hardware e o software dos computadores conectados à rede através de um agente instalado em cada computador. Permite visualizar o inventário por meio de uma interface web e pode ser integrado ao Sistema GLPI; Conexão remota: Área de Trabalho Remota do Windows 10 - também conhecido como Windows Remote Desktop, é um aplicativo integrante do sistema operacional Windows 10 que permite a conexão remota entre computadores; Gerenciamento de imagens: Clonezilla - aplicativo para clonagem de imagem de computadores e gerenciamento de partições. Permite a realização de backup e recuperação rápida de sistemas. 4.7.5. Os computadores e notebooks da Reitoria do IF Sudeste MG possuem a seguinte configuração e aplicativos principais: Sistema Operacional: Microsoft Windows 10 Pro; Suíte de Escritório: Microsoft Office ou LibreOffice; Navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox e Navegador PJE; Drive em nuvem: Google Drive; Aplicativos de apoio: Leitor e manipulador de PDF, Compactador ZIP; Gerenciadores de tokens do governo federal. 4.11. Requisitos de metodologia de trabalho 4.11.1. A Central de Serviços de TIC é o ponto único de contato entre os usuários e as demais áreas de atendimento, provendo atendimento em diversos níveis, com registro de solicitações de demandas, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. 4.11.3. Todos os atendimentos devem observar as recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação. 4. Em caso de faltas dos funcionários, a Contratada deverá promover imediata cobertura? R.: Sim. 5. Os funcionários estarão expostos a áreas insalubres ou perigosas, devendo a contratada prever o devido adicional? R.: Não. Atenciosamente,

Fechar