

Esclarecimento 20/05/2022 10:45:31

A Empresa DigiSystem apresentou os seguintes esclarecimentos: "Solicito esclarecer os pontos abaixo: Quantos profissionais atuam na contratação atual? Por perfil? Qual a quantidade de UST's por tarefa? Precisamos desta informação para dimensionarmos o quantitativo de profissionais. Podemos considerar que 1 UST equivale a 1 hora de trabalho? Qual o quantitativo de demandas fora do horário de expediente? Entendemos que somente o monitoramento que atuará 24x7. Está correto o nosso entendimento"?

Resposta 20/05/2022 10:45:31

Em resposta, o setor demandante assim respondeu: '1. Quantos profissionais atuam na contratação atual? Por perfil? 1 Coordenador Técnico de Atendimento e Suporte e 6 Técnicos de Suporte 2. Qual a quantidade de UST's por tarefa? Precisamos desta informação para dimensionarmos o quantitativo de profissionais. Esse quantitativo é variável, mas cito abaixo uma média de UST's por tarefa, considerando o ano de 2021: Substituição ou instalação de Estação de Trabalho (Desktop) - 100UST Substituição ou instalação de Periféricos de TI - 50UST Acompanhamento para suporte presencial de Eventos e Plantões - 50UST Operação da Central de Serviços de TIC (Service Desk) - 350UST Resolução dos chamados de suporte a usuários - 600UST Verificação e teste de equipamentos de TI (emissão de parecer técnico) - 50UST 3. Podemos considerar que 1 UST equivale a 1 hora de trabalho? Sim. 4. Qual o quantitativo de demandas fora do horário de expediente? Demandas fora do expediente ocorrem, principalmente, no período eleitoral, variando de acordo com o número de UST's. Nesse sentido, a quantidade de UST's varia de 1200 a 1500, de acordo com o período. 5. Entendemos que somente o monitoramento que atuará 24x7. Está correto o nosso entendimento? Entendimento correto".

Atenciosamente,

Manoel Nazareno Fernandes Filho
Pregoeiro