

Atestados Complementares - Interop - Análise

Thalles de Souza Torchi

seg 06/11/2023 14:34

Para: Érika Murackami Duarte da Rosa <erika.rosa@tre-ms.jus.br>; sgs <sgs@tre-ms.jus.br>;

Senhora Pregoeira,

Esta equipe técnica fez a análise da documentação complementar, em diligência, apresentada pela empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA.

Concluimos que com a apresentação do Atestado de Capacidade Técnica Complementar, **documento 01 ATESTADO_TJ_MA_-23.pdf**, fornecido pela Coordenadoria de Atendimento e Automação do TJ-MA a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA **ATENDE AOS CRITÉRIOS** de capacidade técnica exigidos no pregão 20/2023 TRE-MS a saber:

"...

13.5.1. A Licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível, mediante apresentação de atestado de capacidade técnica de que tenha atendido, pelo menos, 11.070 chamados de TI por ano com cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLAs.

13.5.1.1. NÃO será aceito o somatório de atestados e/ou declarações, uma vez que o Órgão precisa de uma garantia mínima de que a CONTRATADA terá capacidade de fornecer os serviços objeto dessa contratação com a qualidade esperada para um ambiente de TI crítico.

..."

Abaixo segue as informações relevantes para aceitação do Atestado de Capacidade Técnica:

Período: setembro/2022 a setembro/2023 (1 Ano)

Quantidade de chamados atendidos: 60.000 chamados ano.

Indicadores de Nível de Serviço Acordados (SLA's) com cumprimento de, pelo menos, 80%:

- IO1 - Atender 85% de todas as ligações em até 15 segundos.
- IO2 - Percentual máximo de chamadas abandonadas de até 5%.
- IO3 - Atender 85% das tarefas elegíveis em até 20 min.

Serviços N1/N2:

INDICADORES						
MÊS	N1 – IO 01	N1 – IO 02	N1 – IO 03	N2 – IO 01	N2 – IO 02	N2 – IO 03
	SLA 85 %	SLA 95 %	SLA 85 %	SLA 90 %	SLA 85 %	SLA 80 %
Setembro/22	92,84%	81,95%	85%	90%	85%	99,8%
Outubro/22	88,62%	82,92%	85%	90%	85%	99,6%
Novembro/22	96,76%	90,52%	85%	90%	85%	99,9%
Dezembro/22	96,44%	88,95%	85%	90%	85%	99,9%
Janeiro/23	95,23%	85,73%	85%	90%	85%	99,9%
Fevereiro/23	96,08%	88,44%	85%	90%	85%	99,9%
Março/23	92,05%	90,46%	85%	90%	85%	99,8%
Abril/23	98,96%	98,55%	85%	90%	85%	99,1%
Maiio/23	99,17%	97,77%	85%	90%	85%	99,9%
Junho/23	98,79%	97,64%	85%	90%	85%	99,9%
Julho/23	97,79%	96,21%	85%	90%	85%	99,9%
Agosto/23	96,68%	96%	85%	90%	85%	100%
Setembro/23	86,87%	86,42%	85%	90%	85%	100%

Thalles de Souza Torchi
Seção de Gestão de Serviços de TI (SGS)
STI | CITIS | TRE-MS

 (67) 2107-71118
 thalles.torchi@tre-ms.jus.br
 Rua Des. Leão Neto do Carmo nº 23