

ESCLARECIMENTOS - Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 010/2024 – Solução SaaS (Software as a Service) de Central de Regulação, Contratualização e Auditoria, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente Nº 001/2019- ETICE

OBJETO

Chamada de oportunidade para serviços de disponibilização de Contratação de solução SaaS (Software as a Service) de Central de Regulação, Contratualização e Auditoria.

Segue esclarecimentos:

1. Questionamento 1

O serviço de suporte técnico deverá ser prestado de forma remota? Quanto ao suporte de nível 1 em específico, esse também deverá ser prestado de forma remota?

Resposta: A alocação dos profissionais de suporte previsto na proposta deverá ser feita de forma PRESENCIAL nas dependências do cliente, com dedicação exclusiva dos profissionais que serão disponibilizados. O suporte nível 1 para o cliente deverá ser feito de forma PRESENCIAL nas unidades de regulação do cliente e de forma remota para os solicitantes e prestadores de serviço.

2. Questionamento 2

O valor por profissional alocado (Valor mensal), existente no item 2 da planilha de preços, consiste no preço por profissional designado para atuar in loco nos hospitais a serem atendidos pela solução?

Resposta: Sim, o valor consiste no preço de cada profissional designado para atuar in-loco na central de regulação ou em outros estabelecimentos designados pelo cliente, com dedicação exclusiva do profissional para o projeto.

3. Questionamento 3

Utilizamos como referência para a precificação da nossa solução o valor por usuário. Considerando o item 1 da proposta de preços, podemos considerar que a quantidade de 40.000.000 corresponde a quantidade de usuários que utilizarão a plataforma?

Resposta: A quantidade de 40.000.000 refere-se à população que será atendida pela solução e não a quantidade de profissionais que irá utilizar a solução.

A quantidade de profissionais que irá utilizar a solução irá depender da estrutura de cada cliente, e não deve haver nenhuma limitação quanto a esta quantidade.

Os profissionais que irão utilizar a solução serão: profissionais da central de regulação do cliente, profissionais de todas as unidades solicitantes de serviços, profissionais de todas as unidades prestadoras de serviços e profissionais de todas as secretarias municipais de saúde ligadas a central de regulação.

4. Questionamento 4

O licenciamento para a solução de service desk irá considerar a quantidade de usuários que acessa o portal para consultar informações ou será considerado o valor por atendimento do paciente?

Resposta: Como o item Service Desk está contemplado dentro do item das licenças de uso não há uma métrica específica para ele. Deve ser fornecido serviço de qualidade para atender as necessidades de suporte de todos os profissionais que irão utilizar a solução, o dimensionamento da equipe de service desk é de responsabilidade da CONTRATADA, e deve atender a toda a demanda oriunda do cliente.

Fortaleza, 23 de setembro de 2024.

Márcio Adriano Castro Lima

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de Oportunidade de Serviços em Nuvem
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará