

1. Em relação ao Item 5.4.9 – Modalidade de Suporte e Relatórios, solicitamos esclarecimentos adicionais acerca do modelo de operação, governança e alocação de recursos:

Quais níveis de suporte estão previstos no escopo do serviço (N1, N2 e/ou N3)? Podemos propor as respectivas responsabilidades e limites de atuação para cada nível de serviço esperado?

Resposta: A definição detalhada dos níveis de suporte (N1, N2 e N3), bem como a alocação de responsabilidades, fluxos de atendimento e limites de atuação, poderá ser proposta pela licitante e será avaliada e validada pelo BRB na fase de implantação, desde que atendidos os níveis de serviço, prazos, controles e requisitos de auditoria previstos no Edital.

O idioma de atendimento será exclusivamente o Português ou há previsão de suporte multilíngue, conforme demanda operacional?

Resposta: Exclusivamente o Português

É possível estabelecer um baseline de horas mensais mínimas, considerando o modelo de alocação, capacidade produtiva e nível de dedicação da equipe envolvida?

Resposta: A alocação de recursos, a capacidade produtiva e o nível de dedicação da equipe deverão ser dimensionados pela licitante, de forma a assegurar o pleno atendimento aos requisitos, níveis de serviço e prazos estabelecidos no Edital.

O BRB dispõe de estrutura interna responsável pela governança dos ambientes que estarão dentro da Solução contratada (ex.: definição de padrões, priorização de demandas e controle de roadmap) ou deve ser considerado, no escopo dos serviços, um perfil dedicado para atuação em Governança Técnica e Funcional?

Resposta: BRB possui estrutura interna responsável.

As aprovações de deploy e gestão do ciclo de implantação são realizadas por área interna do BRB ou deve ser previsto, no escopo dos serviços, um perfil de Release Manager para suporte aos times de Implementação e Sustentação (AMS)?

Resposta: A governança de deploys e do ciclo de implantação da solução é de responsabilidade do BRB, por meio de suas áreas internas competentes.

O modelo operacional do BRB contempla um Administrador de Sistema ou um ponto focal responsável pela triagem, qualificação e priorização dos chamados antes do encaminhamento aos times de suporte?

Resposta: A existência de um Administrador de Sistema ou ponto focal, bem como o modelo de triagem, qualificação e priorização dos chamados, será definida e detalhada na fase de implantação, em conjunto com a licitante vencedora.

O ambiente da solução contratada será atendido de forma exclusiva pela empresa vencedora ou haverá atuação concomitante de outros fornecedores/parceiros, exigindo modelo de convivência e governança compartilhada?

Resposta: O ambiente da solução contratada será atendido de forma exclusiva pela empresa vencedora.

2. Em relação ao Item 5.4.11 – Manutenção e Assistência no Local de Entrega, solicitamos esclarecimentos adicionais quanto ao modelo de atendimento e cobertura operacional:

a) O atendimento 24x7 para incidentes críticos deverá ser prestado por equipe dedicada em regime contínuo ou por meio de modelo de sobreaviso (on-call) fora do horário comercial?

Resposta: O modelo de atendimento não está previamente definido, podendo ser prestado por equipe dedicada ou por regime de sobreaviso (on-call), desde que sejam assegurados os níveis de serviço, prazos de resposta e continuidade operacional estabelecidos no Edital.

b) Deve ser considerada, na proposta, a previsão de atendimento em regime de sobreaviso, incluindo SLAs, tempos de resposta e critérios de acionamento?

Resposta: sim

c) O modelo de atendimento esperado é remoto, presencial ou híbrido, e há requisitos específicos para atendimento on-site (localidade, frequência ou criticidade)?

Resposta: O modelo de atendimento (remoto, presencial ou híbrido), bem como eventuais requisitos específicos para atendimento on-site, tais como localidade,

frequência ou critérios de criticidade, serão definidos e detalhados na fase de implantação, em conjunto com a licitante vencedora, conforme as necessidades operacionais e diretrizes do BRB.