



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

PB-PREGOEIRO (PB-PREGOEIRO)

ESCLARECIMENTOS

Por meio deste documento procedo à replicação das respostas, remetidas pela unidade técnica, ao questionamento 2380796.

1) Existe algum contrato vigente em andamento?

R - Não.

2) Além da ferramenta GLPI, será fornecido o serviço de conectividade/link de acesso entre a Central de Serviços da Contratada e os Servidores da Contratante?

R - Não. A Contratada pode utilizar de VPN via Internet ou link dedicado custeado por ela.

3) Considerando a disponibilização de sala técnica pela Contratante, disposto no item 13.1.6.3, existe algum óbice da Contratada instalar a Central de Serviços para atendimento N1 na mesma?

R - Sim, existe óbice. A sala técnica será disponibilizada apenas durante a Fase de Planejamento e Configuração.



Documento assinado eletronicamente por **OTÁVIO FRITZBERG DANTAS VIEIRA**,
SUPERVISOR(A), em 19/10/2021, às 11:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **2380949** e o código CRC **AF043494**.



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

PB-PREGOEIRO (PB-PREGOEIRO)

ESCLARECIMENTOS

Por meio deste documento procedo à replicação das respostas, remetidas pela unidade técnica, ao questionamento 2380287.

1) Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.020 de 2020 a partir de 1º. De janeiro de 2022 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação. Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º: “Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”. Está correto o nosso entendimento?

R - Não foi solicitada a apresentação de planilha de custos. Ademais, revisões de preços ocorrerão nos moldes dos subitens 29.1 e 29.2 do termo de referência.

2) Entendemos que a CONTRATANTE, além de fornecer o SGSD, será responsável pela sustentação da ferramenta, bem como a manutenibilidade da infraestrutura do servidor. E que o item solicitado abaixo será realizado pela Contratante e foi um erro de digitação estar como Contratada. Está correto o nosso entendimento?

R - Não, a Contratante será responsável pela manutenção da infraestrutura do servidor mas a customização do GLPI é de responsabilidade da Contratada. Relatórios e dashboards resultados dessa customização estarão acessíveis para a Contratada.

3) Entendemos que para o item abaixo, a Contratada é responsável por tratar toda a parte de fluxo e processo, porém ferramenta, sistema de telefonia e URA para o atendimento da central de serviços, é de responsabilidade da Contratante. Está correto o nosso entendimento?

R - Não. Não foi solicitada URA e a interligação com a central telefônica da JFPB será definida na reunião de alinhamento. Para o sistema de telefonia, o que deve ser fornecido pela Contratada é uma forma de interligação com a central telefônica da JFPB, um número local ou 0800.

4) Para o item abaixo, entendemos que a contratada é responsável por sugerir e desenhar os processos e aplicá-los com sua equipe e a gestão dos processos e implantação na ferramenta é de responsabilidade da contratante. Está correto o nosso entendimento?

R - Não. A customização da ferramenta GLPI para atender aos processos desenhados é de responsabilidade da Contratada. A gestão do processo é de responsabilidade da Contratante.

5) Entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar acomodação aos técnicos de N2, bem como acesso à internet e computador. Está correto o nosso entendimento?

R - Não existe previsão no termo de referência, mas poderá ser disponibilizado, por exemplo, para manutenção em computadores. Sim, a coordenação pode ser remota.

6) Entendemos que o Regime de Atendimento será exclusivamente de Segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h (conforme Pág. 25 do Edital) não sendo necessário a Licitante considerar horas extras na precificação dos custos. Está correto o nosso entendimento?

R - Sim.

7) Entendemos que a quantidade estimada de chamados descrita na tabela 1 (Pág. 21 do Edital) – 1.120 chamados por mês – se trata do consumo mensal mínimo a ser pago pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

R - Não, não foi definido quantitativo mínimo de chamados.

8) Entendemos que é de total responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento da ferramenta de acesso remoto, em quantidade suficiente para o atendimento dos serviços de N1 e N2, bem como o devido licenciamento – se houver. Está correto o nosso entendimento?

R - Sim.

9) Entendemos que será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização do link de dados para que a CONTRATADA possa realizar a conexão segura à rede interna da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

R - Não. A Contratada pode utilizar de VPN via Internet ou link dedicado custeado por ela.



Documento assinado eletronicamente por **OTÁVIO FRITZBERG DANTAS VIEIRA**,
SUPERVISOR(A), em 19/10/2021, às 11:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **2380766** e o código CRC **B8DE91DD**.



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

PB-PREGOEIRO (PB-PREGOEIRO)

ESCLARECIMENTOS

Por meio deste documento procedo à compilação das respostas, remetidas pela unidade técnica, aos questionamentos inseridos no presente processo.

QUESTIONAMENTO 1 (2379309):

1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado?

R - Não

2) Se sim, qual o número do contrato?

R - Não se aplica.

3) Se sim. com qual empresa?

R - Não se aplica.

4) Se sim, qual o valor atual do contrato?

R - Não se aplica.

5) Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato?

R - Não se aplica.

6) Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação?

R - A estimativa é por chamado, a estimativa de profissionais deve ser feita pela contratada com base na quantidade de chamados.

7) Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato?

R - A contratação não trata de profissionais residentes.

8) Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação?

R - A quantidade de chamados se encontra no subitem 1.3 do termo de referência.

9) Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante?

R - Encontra-se na tabela do subitem 8.5 do termo de referência.

10) Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTMs, etc) para suporte neste

novo contrato da contratante?

R - Encontra-se na tabela do subitem 8.5 do termo de referência.

11) Qual a quantidade de ligações, Tempo Médio de Espera (TME) e Tempo Médio de Atendimento (TMA) das ligações encaminhadas para o setor de suporte/helpdesk da realidade atual da contratante?

R - Não dispomos dessas informações.

12) Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame?

R - Conforme subitem 1.4 do termo de referência, "Os serviços deverão ser prestados continuamente pela empresa CONTRATADA por meio de profissionais devidamente qualificados sem dedicação exclusiva". Não há que se falar, portanto, em cessão ou locação de mão-de-obra, uma vez que o trabalhador não será cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, mas sob as ordens da contratada mediante os termos do contrato a ser assinado.

QUESTIONAMENTO 2 (2379313):

1) Quanto aos mobiliários, computadores, linhas telefônicas para atendimentos dos chamados, ferramentas, a contratante também vai disponibilizar? ou vai por conta da contratada?

R - De responsabilidade da contratada.

QUESTIONAMENTO 3 (2379315):

1) Entendemos que as empresas licitantes podem participar do certame com CNPJ matriz ou filial e que todos os documentos de habilitação devem estar vinculados a esse mesmo CNPJ. Porém, os atestados técnicos e os documentos como: balanço patrimonial, índices contábeis, certificado de regularidade do FGTS, certidão negativa federal (certidão da dívida ativa da União Federal), CNDT, podem ser emitidos no nome da matriz, mesmo que a licitante participe com a filial, uma vez que são documentos que comprovam recolhimento centralizado. Está correto o nosso entendimento?

R - O subitem 14.02 do edital é claro quanto questões ligadas à matriz e à filial de empresas.

2) Os lances deverão ser fornecidos considerando o valor unitário do item? O valor global do item? Ou o valor global da soma dos itens?

R - Deverão ser fornecidos considerando o valor unitário de cada item, lembrando que todos os itens foram agrupados, ocorrendo a entrega de todos os itens a um só vencedor.

3) Entendemos que não há necessidade de enviar planilha de custo e formação de preço em anexo a proposta inicial a ser cadastrada no sistema. A planilha de custo e formação de preço somente deverá ser enviada em anexo a proposta de preço ajustada. Está correto nosso entendimento?

R - Não foi solicitado o envio de planilha de custo e formação de preço.

4) Qual a empresa atualmente presta o serviço licitado?

R - Não há.

5) Entendemos que as empresas cuja atividade principal é beneficiária da desoneração da folha poderão utilizar-se desta na confecção do seu preço, pois está é a sua realidade tributária. Está correto nosso entendimento? Entendemos que em caso de término da desoneração, as empresas que atualmente se beneficiam desse regime poderão solicitar reajuste de contrato com base no art. 65, § 5º da Lei 8.666/93 e art. 103, § 5º, inciso II, da Lei 14.133/2021. Está correto o entendimento?

R - Sim, nos moldes dos subitens 29.1 e 29.2 do termo de referência.

6) Entendemos que, como serviços poderá ser prestado em qualquer lugar do Brasil, o treinamento inicial será online. Está correto o entendimento?

R - O treinamento poderá ser realizado remoto para o nível 1 e presencial para o nível 2.

7) Sabendo que haverá reajuste do salário mínimo em janeiro de 2022, entendemos que os licitantes já deverão prever em seus preços o valor do salário mínimo reajustado. Está correto o entendimento?

R - Não será cobrada planilha de custos, de forma que o licitantes estão livres em suas formulações de propostas.

8) Há a possibilidade de o serviço ser prestado na modalidade home office?

R - A central de serviços de nível 1 é de responsabilidade da contratada e deverá atender ao acordo de nível de serviço.

9) Qual o local de execução dos serviços?

R - Para o nível 1 (remoto) e para o nível 2 (presencial) conforme tabela 4.7 do termo de referência.

QUESTIONAMENTO 4 (2379316):

1) Existe um Contrato ativo da mesma natureza? Se sim, com qual fornecedor? Por qual valor? Qual a vigência dele? Qual o quantitativo de profissionais atualmente?

R - Não existe contrato semelhante.

2) A contratante possui um histórico de chamados? Se sim, poderia disponibilizá-lo?

R - Sim, podemos disponibilizar, porém o mesmo não retrata fielmente a proposta da contratação, desta forma sugerimos seguir a demanda prevista no quantitativo de chamados.

3) São previstos deslocamentos? Os mesmos serão responsabilidade da contratante ou da contratada?

R - Não

QUESTIONAMENTO 5 (2379318):

1) Chamados contabilizados pelo N1 para fins de faturamento serão todos os chamados recebidos pelo N1 ou apenas os chamados resolvidos? Chamados escalados para o N2 e N3 também são contabilizados?

R - Apenas os chamados resolvidos serão contabilizados. Os chamados de nível 2 resolvidos também serão contabilizados. Os chamados escalados para nível 3 (Servidores JFPB) não serão contabilizados.

2) No caso de suporte à videoconferência, o técnico deverá monitorar todo o evento ou apenas em caso de falhas? Caso necessite acompanhar o evento, quantos chamados serão contabilizados?

R - Geralmente no suporte a videoconferência é aberto um chamado de agendamento para iniciar a videoconferência e outros chamados poderão ser abertos em caso de falha.

3) Todos os serviços executados pelo técnico de nível 2 contemplados dos itens 2 a 7 da proposta deverão possuir mesmo valor unitário?

R - Não.

4) Existe um contrato em execução atualmente? Quem presta o serviço? Qual o número do contrato? Qual o valor pago atualmente?

R - Não existe contrato semelhante.

5) O profissional que realizará o atendimento de N2 poderá ficar alocado nas dependências da contratada? Haverá sala disponível para a equipe de N2 nas dependências da contratada? Será disponibilizado computador, telefone e acesso à internet para este profissional realizar um atendimento remotamente?

R - Não existe previsão no termo de referência, mas poderá ser disponibilizado.

6) Quais serão os canais de atendimento que a central de serviços deve prover? Além de telefone, e-mail e chat deve ser disponibilizados? Em caso de Chat, a ferramenta será provida pela contratada?

R - Conforme edital item 6.1 Solução Gerenciamento de service desk (GLPI), telefone, e-mail e chat que será provido pelo contratante.

7) Quais as especificações que a central telefônica deve possuir para cumprir as exigências deste certame?

R - A interligação com a central telefônica será definida na reunião de alinhamento.

QUESTIONAMENTO 6 (2379319):

1) O serviço está sendo executado ou já foi em algum momento?

R - Não existe contrato semelhante.

2) Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?

R - Não.

3) O serviço poderá ser executado remotamente?

R - A central de serviço de Nível 1 deverá ser remoto.

4) A apresentação de Profissionais Certificados integrantes no quadro de funcionários da Licitante, deve ser realizada apenas no ato da assinatura do contrato, sendo aceitos profissionais certificados cuja contratação se dê por prestação de serviço, sem vínculo trabalhista com a Licitante.

R - Conforme item 1.5 do termo de referência os serviços de atendimento e suporte de nível 2 dos itens 02 a 07 poderão ser prestados por profissionais contratados sob regime de trabalho intermitente ou subcontratados junto a empresas especializadas no ramo em cada localidade.

5) Qual o valor estimado?

R - Conforme item 20.3 do termo de referência.

QUESTIONAMENTO 7 (2379324):

1) Há contrato vigente ou finalizado semelhante ao objeto deste certame? Em caso positivo, seria possível informar o número do contrato, empresa contratada e o valor do último contrato?

R - Não existe contrato semelhante.

2) Em que pese não constar a possibilidade de vistoria técnica no Edital e seus anexos, é possível agendar uma vistoria técnica virtual, por quaisquer meios, tais como (googleMeet, teams, zoom, etc...)?

R - Sim.

3) É objeto da contratação o fornecimento de peças?

R - Não.

4) A JFPB disponibilizará transporte para o deslocamento da equipe de atendimento do nível 2 em suas diversas unidades?

R - Não.

5) Já existe um catálogo de serviços padrão, ou a elaboração descrita no item 3 do TR será feita apenas com base na própria execução deste contrato?

R - Conforme anexo VI do termo de referência, começando na página 59 do edital.

6) O item 23.2 do TR que dispõe sobre a obrigação da contratada em sua alínea “f” indica que o início contratual se dará em 30 dias a partir da assinatura do contrato, sendo estabelecido que passados 10 dias desse prazo, ou seja, após 40 dias da assinatura do contrato “*caso nenhum serviço tenha sido iniciado, poderá ficar caracterizada a inexecução*”, todavia o período de compreendido acima engloba a fase de estabilização de 90 dias citado no item 13.1.7, assim no nosso entendimento não é possível caracterizar inexecução contratual durante o período de estabilização, até porque neste período não é possível sofrer “eventuais glosas ou retenções” item 28.3.6., está correto nosso entendimento?

R - Durante a fase de estabilização não haverá glosa, porém a contratada só receberá pelo quantitativo de chamados solucionados.

7) No item 29, subitem 29.1.3 do TR indica que o reajuste SOMENTE será efetuado mediante solicitação da Contratada, estando precluso tal direito subitem 29.1.4, caso não ocorra a solicitação, ocorre que o reajuste é um direito constitucional disposto no art. 37, inciso XXI e regularizado pela Lei nº 8.666/93 art.

40 inciso XI cumulado com art. 55 inciso III, devendo ser concedido inclusive de ofício, diante do índice já fixado para tanto, subitem 29.1.1, e previsão legal, no nosso entendimento é necessário a retificação dos itens 29.1.3 e 29.1.4 de acordo com o estabelecido na Constituição Federal e Lei 8.666/93, está correto nosso entendimento?

R - No que tange à revisão de preços, o edital e o TR estão de acordo com a legislação pertinente, uma vez que: "assegura igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento" (art. 37, XXI, CF/88); possui "critério de reajuste, que retrata a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, desde a data prevista para apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, até a data do adimplemento de cada parcela" (art. 40, XI, da Lei n. 8.666/93); e possuem cláusula com "o preço e as condições de pagamento, os critérios, data-base e periodicidade do reajustamento de preços, os critérios de atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento" (art. 55, III, da Lei n. 8.666/93).

8) No item 28.05 do Edital dispõe que na contagem dos prazos considerar-se-ão os dias consecutivos, já no item 7.9. do TR dispõe que na contagem de prazos considerar-se-ão os dias úteis, assim entendemos que o item 7.9 do edital deve prevalecer para que a contagem dos prazos ocorra apenas em dias úteis, está correto nosso entendimento?

R - Sim.

9) No item 9.1.2. A empresa será **remunerada, mensalmente**, observados os níveis mínimos de serviço exigidos no Acordo de Nível de Serviço - ANS (doc. SEI nº 2321314). Entendemos que a remuneração em questão será fixa e o valor será obtido com base no valor global da proposta dividido por 36 meses e descontado o chamado não atendido de acordo com o ANS. Está correto nosso entendimento?

R - Não, a remuneração mensal é com base no quantitativo de chamados resolvidos.

10) Sabemos que a ferramenta GLPI é Free e que está disponível para download na web. Questionamos se ela está completamente parametrizada as necessidades da JF. Caso não esteja, a JF irá custear os gastos com desenvolvimento de novas funcionalidades, caso essas não sejam nativas da ferramenta?

R - Não, conforme termo de referência os ajustes e customização é de responsabilidade da contratada.

11) Será admitida a contratação de profissionais no regime PJ (pessoa Jurídica) para atendimento em algumas localidades?

R - Conforme item 1.5 do termo de referência os serviços de atendimento e suporte de nível 2 dos itens 02 a 07 poderão ser prestados por profissionais contratados sob regime de trabalho intermitente ou subcontratados junto a empresas especializadas no ramo em cada localidade.

12) No item 28.2.2 informa que a liquidação será realizada no prazo de 3 dias contados do recebimento da documentação da fiscalização, porem no item 28.3.3 informa que o pagamento será por meio de Ordem Bancária ate o 10ª dia corrido. Questionamos qual é o prazo para recebimento da empresa?

R - O edital aponta o subitem 28.3 como parâmetro no que concerne ao pagamento da despesa oriunda do futuro contrato.

13) Com vistas a elucidar questões referentes a valores estimados, solicitamos que seja encaminhado planilha que foi utilizada na formação dos preços, de preferência em formato eletrônico para facilitar a memória de cálculo?

R - Somente dispomos dos referidos documentos em formato PDF, que podem ser adquiridos no link <https://www.jfjb.jus.br/index.php/licitacoes-e-contratos/licitacoes#conteudo>.

14) No item 17.01.04, letra c, solicita "c) *A comprovação de patrimônio líquido, devidamente atualizado até a data da licitação, não inferior a 5% (cinco por cento) do valor estimado do objeto licitado, comprovado por meio do balanço patrimonial e demonstrações contábeis.*", apenas o balanço patrimonial consolidado serve para tal comprovação, está correto nosso entendimento?

R - Sim, desde que contenham as demonstrações contábeis.



Documento assinado eletronicamente por **OTÁVIO FRITZBERG DANTAS VIEIRA**, SUPERVISOR(A), em 18/10/2021, às 23:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2380155** e o código CRC **06957986**.

AO

JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU – SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA – JFPB

REF. PREGÃO ELETRÔNICO Nº 022/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0001169-24.2021.4.05.7400

QUESTIONAMENTOS

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Serviços de Informática S.A. vem, respeitosamente, formular questionamentos relativos ao referido **PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 022/2021**

1. Das mudanças de legislação

Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.020 de 2020 a partir de 1º de janeiro de 2022 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação.

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º:

“Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”. **Está correto o nosso entendimento?**

Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até 31/12/2021 e outro a partir de 01/01/2022.

2. Do sistema de gestão do Service Desk (SGSD)

Entendemos que a CONTRATANTE, além de fornecer o SGSD, será responsável pela sustentação da ferramenta, bem como a manutenibilidade da infraestrutura do servidor. E que o item solicitado abaixo será realizado pela Contratante e foi um erro de digitação estar como Contratada. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

“Pág. 42 iv. Customização do GLPI de forma a atender o Acordo de Nível de Serviço, tela de abertura de chamados, relatórios de acompanhamento e fiscalização do contrato, entre outros;”

Ainda nesse contexto, entendemos que a Contratante disponibilizará relatórios e dashboards on line para que a contratada possa realizar a gestão dos atendimentos, bem como tratar a parte financeira do contrato. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

3. Do sistema de Telefonia

Entendemos que para o item abaixo, a Contratada é responsável por tratar toda a parte de fluxo e processo, porém ferramenta, sistema de telefonia e URA para o atendimento da central de serviços, é de responsabilidade da Contratante. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

vi. Configuração e gestão do serviço de telefonia para a Central de Atendimento, com todos os fluxos, processos, parâmetros e indicadores de nível de serviço estabelecidos em contrato e homologados pela JFPB. Solicitamos que nos seja informado qual ferramenta utilizam e se já está integrado a ferramenta de gestão de serviços, GLPI, da contratante.

Caso contrário, solicitamos que nos esclareça o que deve ser fornecido pela Contratada. Visto que esse é um custo fixo e a linha de N1 é por chamado e não possui uma quantidade mínima mensal definida, sendo complicado manter o pagamento dos custos fixos.

4. Dos processos

Para o item abaixo, entendemos que a contratada é responsável por sugerir e desenhar os processos e aplicá-los com sua equipe e a gestão dos processos e implantação na ferramenta é de responsabilidade da contratante. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Caso contrário, solicitamos que nos esclareça como deverá ser cobrado esse serviço. Visto que esse é um custo fixo e a linha de N1 é por chamado e não possui uma quantidade mínima mensal definida, sendo complicado manter o pagamento dos custos fixos.

5. Do atendimento de N2

Entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar acomodação aos técnicos de N2, bem como acesso à internet e computador. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Entendemos que a coordenação de 2N solicitada abaixo, poderá ser remota, das dependências da contratada. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

V. Prestar serviços de Coordenação do atendimento de 2º. Nível em campo, abrangendo as seguintes atividades:

6. Do horário de atendimento

Entendemos que o Regime de Atendimento será exclusivamente de Segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h (conforme Pág. 25 do Edital) não sendo necessário a Licitante considerar horas extras na precificação dos custos. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

7. Da quantidade de chamados estimados por mês

Entendemos que a quantidade estimada de chamados descrita na tabela 1 (Pág. 21 do Edital) – 1.120 chamados por mês – se trata do consumo mensal mínimo a ser pago pela CONTRATANTE. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

8. Da ferramenta de acesso remoto

Entendemos que é de total responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento da ferramenta de acesso remoto, em quantidade suficiente para o atendimento dos serviços de N1 e N2, bem como o devido licenciamento – se houver. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

9. Do link de dados para conexão à rede da CONTRATANTE

Entendemos que será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização do link de dados para que a CONTRATADA possa realizar a conexão segura à rede interna da CONTRATANTE. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Pedido de esclarecimento

Hotmachine Serv. de Tecnologia da Informação <hotmachinetic@gmail.com>

Seg, 18/10/2021 23:14

Para: Pregoeiros - JFPB <pregoeiro@jfpb.jus.br>

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 59/2021

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 22/2021 - JFPB

PROCESSO ADMINISTRATIVO 0001169-24.2021.4.05.7400

Sr(a) Pregoeira(a),

Saudações,

Hotmachine Serviços de Tecnologia da Informação - Eireli, CNPJ 07.848.223/0001-52, vem tempestivamente solicitar esclarecimentos ao Certame em epígrafe.

1) Existe algum contrato vigente em andamento? Caso positivo:

1.1) A medição é por preço fixo ou por UST?

1.2) Qual o nome da contratada e o valor?

1.3) Respectivamente, quantos profissionais envolvidos em N1 e N2?

2) Além da ferramenta GLPI, será fornecido o serviço de conectividade/link de acesso entre a Central de Serviços da Contratada e os Servidores da Contratante?

3) Considerando a disponibilização de sala técnica pela Contratante, disposto no item 13.1.6.3, existe algum óbice da Contratada instalar a Central de Serviços para atendimento N1 na mesma?

Atenciosamente,

Hotmachine.

AO

JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU – SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA – JFPB

REF. PREGÃO ELETRÔNICO Nº 022/2021

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0001169-24.2021.4.05.7400

QUESTIONAMENTOS

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Serviços de Informática S.A. vem, respeitosamente, formular questionamentos relativos ao referido **PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 022/2021**

1. Das mudanças de legislação

Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.020 de 2020 a partir de 1º de janeiro de 2022 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação.

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º:

“Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”. **Está correto o nosso entendimento?**

Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até 31/12/2021 e outro a partir de 01/01/2022.

2. Do sistema de gestão do Service Desk (SGSD)

Entendemos que a CONTRATANTE, além de fornecer o SGSD, será responsável pela sustentação da ferramenta, bem como a manutenibilidade da infraestrutura do servidor. E que o item solicitado abaixo será realizado pela Contratante e foi um erro de digitação estar como Contratada. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

“Pág. 42 iv. Customização do GLPI de forma a atender o Acordo de Nível de Serviço, tela de abertura de chamados, relatórios de acompanhamento e fiscalização do contrato, entre outros;”

Ainda nesse contexto, entendemos que a Contratante disponibilizará relatórios e dashboards on line para que a contratada possa realizar a gestão dos atendimentos, bem como tratar a parte financeira do contrato. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

3. Do sistema de Telefonia

Entendemos que para o item abaixo, a Contratada é responsável por tratar toda a parte de fluxo e processo, porém ferramenta, sistema de telefonia e URA para o atendimento da central de serviços, é de responsabilidade da Contratante. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

vi. Configuração e gestão do serviço de telefonia para a Central de Atendimento, com todos os fluxos, processos, parâmetros e indicadores de nível de serviço estabelecidos em contrato e homologados pela JFPB. Solicitamos que nos seja informado qual ferramenta utilizam e se já está integrado a ferramenta de gestão de serviços, GLPI, da contratante.

Caso contrário, solicitamos que nos esclareça o que deve ser fornecido pela Contratada. Visto que esse é um custo fixo e a linha de N1 é por chamado e não possui uma quantidade mínima mensal definida, sendo complicado manter o pagamento dos custos fixos.

4. Dos processos

Para o item abaixo, entendemos que a contratada é responsável por sugerir e desenhar os processos e aplicá-los com sua equipe e a gestão dos processos e implantação na ferramenta é de responsabilidade da contratante. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Caso contrário, solicitamos que nos esclareça como deverá ser cobrado esse serviço. Visto que esse é um custo fixo e a linha de N1 é por chamado e não possui uma quantidade mínima mensal definida, sendo complicado manter o pagamento dos custos fixos.

5. Do atendimento de N2

Entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar acomodação aos técnicos de N2, bem como acesso à internet e computador. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Entendemos que a coordenação de 2N solicitada abaixo, poderá ser remota, das dependências da contratada. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

V. Prestar serviços de Coordenação do atendimento de 2º. Nível em campo, abrangendo as seguintes atividades:

6. Do horário de atendimento

Entendemos que o Regime de Atendimento será exclusivamente de Segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h (conforme Pág. 25 do Edital) não sendo necessário a Licitante considerar horas extras na precificação dos custos. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

7. Da quantidade de chamados estimados por mês

Entendemos que a quantidade estimada de chamados descrita na tabela 1 (Pág. 21 do Edital) – 1.120 chamados por mês – se trata do consumo mensal mínimo a ser pago pela CONTRATANTE. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

8. Da ferramenta de acesso remoto

Entendemos que é de total responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento da ferramenta de acesso remoto, em quantidade suficiente para o atendimento dos serviços de N1 e N2, bem como o devido licenciamento – se houver. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

9. Do link de dados para conexão à rede da CONTRATANTE

Entendemos que será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização do link de dados para que a CONTRATADA possa realizar a conexão segura à rede interna da CONTRATANTE. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.