

**Esclarecimento 23/04/2021 15:02:06**

Questionamentos formulados pela empresa LAMPPIT SOLUTIONS TECNOLOGIA LTDA, e respostas. Pergunta 1. Entendemos que o sistema de gerenciamento de demandas/ordem de serviço, bem como o sistema de gerenciamento de chamados (ITSM), serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Se não, gentilmente esclarecer corretamente a quem compete o fornecimento de ambos os sistemas. Resposta 1: Está correto o entendimento. Pergunta 2. Entendemos que qualquer deslocamento dos técnicos para atendimento presencial, capital ou interior, será feito por veículo fornecido pela Justiça Eleitoral, conforme item 3.2.28.2 do Termo de Referência. Está correto o entendimento? Se não por gentileza informar quais os deslocamentos são de responsabilidade da LICITANTE, bem como o histórico de atendimentos por cada localidade. Resposta 2: Em regra, o deslocamento será realizado em veículo da CONTRATANTE, e neste caso a CONTRATADA ficará dispensada de apresentar a passagem referente ao trecho do deslocamento, conforme previsto no subitem 1.3.1.2.12.6 do Termo de Referência. No entanto, de acordo com o subitem 1.3.1.2.12.3, caso o deslocamento não ocorra em veículo do TRE/RN, a contratada deverá comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada mediante documentos previstos nos subitens 1.3.1.2.12.3.1 a 1.3.1.2.12.3.3 Os documentos apresentados devem ser apresentados para fins de resarcimento e não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis, conforme 1.3.1.2.12.4 Pergunta 3. Entendemos que não existem peso diferentes a ser aplicado sobre o tipo de complexidade (Baixa, Intermediária, Médiana, Alta e Especialista) da UST, possuindo todas o peso 1, variando apenas o tipo de profissional que executará o serviço, conforme detalhamento das tarefas do Item 4 CATALOGO DE SERVIÇOS. Está correto nosso entendimento? Se não nos informar o multiplicador/peso de cada complexidade das tarefas. Resposta 3 : Está correto o entendimento. Pergunta 4. Entendemos que os custos com telefonia, da Central de Serviços N1, serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Caso não, gentilmente especificar quais custos a LICITANTE deve considerar, bem como o histórico de ligações e tempo médio de atendimento. Resposta4 : Está correto o entendimento. Pergunta 5. Solicitamos gentilmente informar qual o tempo médio de atendimento praticado no último ano, considerando do início do atendimento até a resolução dos chamados, tanto para chamados do N1 como para chamados N2. Resposta 5 : Em média, 15 minutos até a resolução dos chamados N1 e 1 hora para os chamados N2. Pergunta 6. Segundo o Item 4 CATALOGO DE SERVIÇOS, TAREFA Nº S-001, no campo PRESSUPOSTO E RESTIÇÕES, o item 7 cita "As atividades do atendimento deverão ser executadas por profissionais qualificados, no mínimo 03 (três) pessoas no período de 8h às 14h, 02 (duas) pessoas no período de 14h às 19h.". Tendo em vista que o objeto do edital se trata de serviço por demanda/UST, contudo o item citado acima cita que o atendimento deverá ser realizado por 5 profissionais, solicitamos gentilmente esclarecer qual o volume de UST mínima será disponibilizado para atendimento dos serviços por esse quantitativo de profissionais. Resposta 6: O referido trecho cita "As atividades do atendimento deverão ser executadas por profissionais qualificados, no mínimo 03 (três) pessoas no período de 8h às 14h, 02 (duas) pessoas no período de 14h às 19h.". Esse é o mínimo. Baseado no histórico, a média de USTs por dia é de 60. E muitas vezes o atendimento de chamados são simultâneos. O número de pessoas necessário para atender os chamados deverá ser avaliado pela empresa. Pergunta 7. Sobre os itens Diárias e Meias diárias do objeto deste edital, segundo nossos cálculos concluímos que os valores estão abaixo dos valores estimados apresentados no VALOR ESTIMADO, pagina 1 da Minuta. Entendemos que a diferença contida no VALOR ESTIMADO equivale a taxas, encargos e tributos referentes ao pagamento de Diárias e Meia-diárias. Está correto nosso entendimento? Caso não, gentilmente especificar ao que se refere tal diferença. Resposta 7: Está correto o entendimento. A diferença contida no valor estimado em relação ao valor que deve ser pago ao colaborador a título de diária e meia diária é referente aos custos indiretos, lucro e tributos. Pergunta 8. Tendo em vista que o atendimento é em todo o estado do Rio Grande do Norte, entendemos que é possível a criação de polos de atendimento, para melhor logística de atendimento no interior do estado. Está correto nosso entendimento? Caso não, gentilmente especificar como se dará o atendimento. Resposta 8:A maior parte das demandas do interior do estado são resolvidas remotamente. Ocorrem rotas de viagem a cada 30 ou 45 dias, com duração semanal, para atendimento presencial de chamados, dependendo da demanda do interior. Cabe à empresa analisar a construção dos referidos polos. O edital não exige nem impede.

**Fechar**

# COMPRASNET

## Pregão Eletrônico



**Esclarecimento 23/04/2021 15:10:11**

Questionamento formulado pela empresa QUALIFICAR TI e resposta Pergunta 1 - Afim de conseguir dimensionar nossa equipe da forma mais correta e precisa, solicitamos que seja informado, de acordo com o histórico de atendimentos do último ano, qual o número de UST utilizada para cada TABELA DE TAREFAS - LISTA DE ATIVIDADES elencadas no edital a partir da página 118. Tais informações visão o correto dimensionamento da equipe e aproveitamento dos profissionais de acordo com as atividades e quantidades de UST's utilizadas no contrato da empresa Atual. Resposta 1: A média no ano corrente (não eleitoral): S-001: 350 USTs S-002: 609 USTs D-001: 80 USTs D-002: 50 USTs D-003: 50 USTs

[Fechar](#)