

**Esclarecimento** 26/03/2021 09:11:35

Questionamentos formulados pela empresa SULWORK e respostas do suporte técnico. Questionamento 1. Conforme o item 1.39.1.12 o mesmo diz o seguinte: "Apresentar declaração de que contratará pessoas presas ou egressas do sistema prisional, nos termos da Resolução no 307/2019 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que trata da Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional no âmbito do Poder Judiciário, acompanhada de declaração emitida pela Secretaria de Estado da Administração Penitenciária, localizada na BR 101, km 0, Av Salgado Filho, s/n, Bairro: Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59064-901, endereço eletrônico dpcseaprn@gmail.com, contato telefônico: (84) 9 8126-2084, observado o percentual de pessoas fixado pelo art. 11 da referida Resolução". Favor especificar que declaração é essa emitida pela Secretaria de Estado da Administração Penitenciária e o que deverá constar na mesma, pois não está claro. Resposta 1. Trata-se de uma declaração emitida pela Secretaria de Estado da Administração Penitenciária do RN indicando se há ou não pessoas privadas de liberdade aptas ao trabalho externo. Em caso positivo, ela indica o Órgão responsável por enviar as informações necessárias para fins de contratação. Questionamento 2. Conforme o artigo 11 da Resolução No 307, de 17 de dezembro de 2019 diz o seguinte: "I – quatro por cento das vagas, quando a execução do contrato demandar cinquenta ou menos funcionários". Conforme o exposto, entendemos que não será necessário a contratação de pessoas presas ou egressas, visto que 4% das vagas para execução desse objeto seria menor que uma pessoa, esta correto nosso entendimento? se sim, as declarações podem ser dispensadas? Resposta 2. (...) o entendimento atual adotado é de não restringir, já que se trata de uma situação de ressocialização. Assim, caso o número seja inferior a 01 [pessoa], deverá convergir [arredondar] para a unidade. Questionamento 3. Existe um Contrato ativo da mesma natureza? Se sim, com qual fornecedor? Por qual valor? Qual a vigência dele? Qual o quantitativo de técnicos atualmente? Resposta 3. Sim, existe um contrato vigente: Contrato nº 71-2018-TRE/RN. O fornecedor é a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI. O valor é de R\$ 1.728.000,00 (um milhão, setecentos e vinte e oito mil reais). A vigência é de 30 (trinta) meses, a contar de 1º de janeiro de 2019. Atualmente existem 09 (nove) profissionais alocados. Questionamento 4. Conforme o item 1.3.1.2.2.2 "A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica mínima necessária para a execução das ordens de serviço abertas", favor esclarecer qual o quantitativo mínimo de profissionais necessários para essa equipe mínima. Resposta 4. A quantidade de profissionais é flexível e depende da volumetria de chamados. A volumetria de chamados está descrita no item 2.7.3.8 "Relação Demanda Prevista x Quantidade de Serviços Pretendidos (memória de cálculo):" e subitens do Termo de Referência. Atualmente existem 09 (nove) profissionais alocados.

**Esclarecimento** 26/03/2021 09:17:36

Questionamento formulado pela empresa ILHA SERVICE e resposta do Suporte técnico. Questionamento 1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado? Resposta 1) Sim, existe um contrato vigente. Questionamento 2) Se sim, qual o número do contrato? Resposta 2) Contrato nº 71-2018-TRE/RN. Questionamento 3) Se sim, com qual empresa? Resposta 2) TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI. Questionamento 4) Se sim, qual o valor atual do contrato? Resposta 4) R\$ 1.728.000,00 (um milhão, setecentos e vinte e oito mil reais). Questionamento 5) Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato? Resposta 5) Atualmente existem 09 (nove) profissionais alocados. Questionamento 6) Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato? Resposta 6) A quantidade de profissionais é flexível e depende da volumetria de chamados. Questionamento 7) Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação? A volumetria de chamados está descrita no item 2.7.3.8 "Relação Demanda Prevista x Quantidade de Serviços Pretendidos (memória de cálculo):" e seus subitens, do Termo de Referência. Questionamento 8) Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante? Resposta 8) A quantidade de usuários (servidores, terceirizados, estagiários, etc) do TRE/RN é de aproximadamente 1.380 (um mil, trezentos e oitenta). Questionamento 9) 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? Resposta 9) A quantidade de equipamentos está descrita no Anexo G do Termo de Referência. Questionamento 10) 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? Resposta 10) As solicitações, ou seja, os incidentes e as requisições de serviços deverão ser registrados através de sistema utilizado pela Central de Serviços de TIC, gerando um chamado, onde será utilizado para gerenciar, monitorar e registrar a execução dos serviços. As ligações ou envio de e-mail poderão ocorrer nos casos em que não seja possível a abertura de chamado via sistema. Os Níveis Mínimos de Serviço bem como o Acordo de Níveis de Serviços (ANS) estão descritos no item 5.2 "CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO" e seus subitens, do Termo de Referência. Questionamento 11) O valor dos impostos já estão incluídos no valor de diárias que serão repassados aos profissionais? Caso não esteja, poderá ser acrescido o valor de faturamento com os impostos? Caso esteja, poderá ser descontado qual percentual do valor de repasse? Resposta 11) O valor definido para fins de diária e meia diária não contempla impostos e demais custos envolvidos. O valor informado no termo de referência deverá ser repassado integralmente ao colaborador que estará em deslocamento. A licitante ao formular o seu lance deverá levar em consideração os valores a serem acrescidos quanto aos impostos e outros custos que porventura estejam envolvidos. Caso não leve em consideração, esses valores não poderão ser descontados do valor a ser pago ao colaborador.