

**Esclarecimento** 20/05/2022 10:14:16

A Empresa BIDDING PROCESS do Stefanini Group apresentou os seguintes questionamentos: "TRE-RN Questionamentos 1. O item "1.175 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA" informa um valor de orçamento de R\$1.500.618,00. Já o item "VALOR ESTIMADO", na página 153 do documento, informa o valor de R\$1.742.387,10. Qual o valor as licitantes devem considerar como sendo o orçamento? 2. O item 1.1.8.2.1.1 do Termo de Referência informa o seguinte: "Prestar suporte técnico da área de TIC à equipe técnica de atendimento a usuários (Central de Serviços de TIC), tanto por meio de central telefônica nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL." Entendemos que a responsabilidade de fornecimento da Central Telefônica e toda a infraestrutura de telefônica necessária a prestação dos serviços, tais como URA, DAC, CTI, Integração com ferramenta de controle de chamados, bem como a própria ferramenta de controle de chamados (ITSM) será da Contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer. 3. O item 1.1.8.2.1.4 do Termo de Referência informa o seguinte: "Acompanhar em tempo integral eventos, palestras, reuniões, plantões em horários diferenciados e finais de semana." Para que as licitantes possam orçar seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar a previsão dos eventos, palestras, reuniões e plantões em horários diferenciados e finais de semana para o tempo do contrato. Caso não essa previsão não exista, solicitamos a gentileza de fornecer o histórico de eventos, palestras, reuniões e plantões em horários diferenciados e finais de semana dos últimos 5 anos. 4. O item 1.1.8.2.2.6 do Termo de Referência informa o seguinte: "A CONTRATADA deverá alocar ao menos 01 (um) Gerente Técnico, o qual realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pela CONTRARANTE." Entendemos que o gerente técnico poderá ser um membro da equipe técnica alocada para a prestação dos serviços. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer. 5. Os itens 1.1.8.2.7 e 1.1.8.2.7.1 do Termo de Referência informam o seguinte: "1.1.8.2.7. A CONTRATADA deverá apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar: 1.1.8.2.7.1. Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho." Entendemos que a responsabilidade de fornecimento do software de controle de inventário será da Contratante e que caberá à Contratada apenas o controle de mudanças, realização do inventário de recursos computacionais e a análise de capacidade e desempenho, sem a necessidade de fornecer o software para tal. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer. 6. O item 1.1.8.2.10 do Termo de Referência informa o seguinte "A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, a ser apresentado à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:" Entendemos que a responsabilidade do fornecimento do sistema específico de solicitação, bem como o suporte, manutenção, configurações, possíveis evoluções e o treinamento de uso para a equipe da contratada que utilizará esse sistema, será da contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer. 7. Os itens 1.100 e 1.1.100.1 do MODELO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO informam o seguinte: "1.100 A CONTRATADA deverá fornecer, a critério do CONTRATANTE, solução automatizada para o controle dos serviços associados a uma Ordem de Serviço em execução, assim como da quantidade de USTs já consumidas. 1.1.100.1. Durante o período de vigência do Contrato, a solução automatizada disponibilizada pela CONTRATADA deverá conter funcionalidade para exportação de base de dados histórica de todas as Ordens de Serviço, atividades, produtos, saldos de UST e outros elementos inerentes aos serviços prestados." Já o item 1.31 das OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE, informa o seguinte: "Disponibilizar a logística e o ambiente, tais como as acomodações e a infraestrutura física (mobiliário, equipamentos, dentre outros) e acesso (físico e

aos sistemas e serviços do CONTRATANTE), bem como proporcionar à CONTRATADA as condições necessárias a fim de que possa cumprir suas obrigações.” Entendemos, conforme item 1.31 das OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE, que a responsabilidade de fornecer a solução automatizada para o controle dos serviços (item 1.100) será da contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, para que as licitantes tenham o mesmo parâmetro de precificação e orçem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar quais são as características, requisitos técnicos, funcionais e não-funcionais da solução automatizada para o controle dos serviços. 8. Os itens 1.80 e 1.1.80.1 das ROTINAS DE EXECUÇÃO informam o seguinte: “1.80 A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio de Relatório de Serviços Executados (RSE), que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim. 1.1.80.1. Este sistema será de responsabilidade da CONTRATADA.” Já o item 1.31 das OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE, informa o seguinte: “Disponibilizar a logística e o ambiente, tais como as acomodações e a infraestrutura física (mobiliário, equipamentos, dentre outros) e acesso (físico e aos sistemas e serviços do CONTRATANTE), bem como proporcionar à CONTRATADA as condições necessárias a fim de que possa cumprir suas obrigações.” Entendemos, conforme item 1.31 das OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE, que a responsabilidade de fornecer o sistema informatizado para emissão do relatório de serviços executados (item 1.80) será da contratante. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, para que as licitantes tenham o mesmo parâmetro de precificação e orçem seus custos da forma mais coerente possível, solicitamos a gentileza de informar quais são as características, requisitos técnicos, funcionais e não-funcionais da solução automatizada para o controle dos serviços. 9. No dia 18/04/2022, às 18:29:51, foi publicado no site compras.gov.br uma resposta de questionamento que informa o seguinte: PERGUNTA: 6) Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação? RESPOSTA: 7 Profissionais. Como o objeto da contratação é serviços de suporte técnico, sendo mensurado através de acordo de níveis de serviços, sem a definição de quantidade mínima de equipe necessária, entendemos que, a quantidade de 7 profissionais é apenas uma referência baseada no contrato atual e que a contrata precisa atender aos níveis mínimos de serviços exigidos, independente da quantidade de profissionais alocados para essa atividade. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer a exigência da quantidade mínima de 7 profissionais, já que o edital trata de contratação de serviços sem mão de obra alocada. 10. O item “6 TABELA DE TAREFAS - LISTA DE ATIVIDADES” do “ANEXO L DO TERMO DE REFERÊNCIA”, detalha as atividades de cada tarefa e informa a complexidade de cada uma delas, sendo Baixa, Intermediária, Média, Alta e Especialista. Solicitamos a gentileza de informar qual o peso de cada uma delas, já que as multiplicações resultantes estão sempre fornecendo um valor que considera a multiplicação por 1, independente da complexidade, conforme exemplo abaixo: No exemplo, 0,1 hora multiplicado pela complexidade intermediária, resulta em 0,1, ou seja, pressupõem-se que a complexidade intermediária é 1. Porém, no mesmo, exemplo, 0,6 hora multiplicado pela complexidade baixa, resulta em 0,6, ou seja, a complexidade baixa também tem fator 1. Dessa forma, ambas as complexidades possuem peso 1, o que não faz sentido pois são complexidades diferentes”.

**Resposta** 20/05/2022 10:14:16

O setor demandante respondeu da seguinte forma: ‘1) Devem ser consideradas as informações constantes no anexo II; 2) Sim, está correto o entendimento; 3) Existe a previsão de cerca de 25 eventos (no total), compreendendo os meses de agosto, setembro e outubro nos anos eleitorais. Nos anos não eleitorais, não há previsão de eventos em horários diferenciados ou nos finais de semana; 4) Sim, está correto o entendimento; 5) Sim, está correto o entendimento; 6) Sim, está correto o entendimento; 7) Os itens citados tratam de assuntos distintos. Quanto à solução automatizada, deve-se seguir o item 1.100, onde a CONTRATADA deverá fornecer a solução automatizada para o

controle dos serviços associados a uma Ordem de Serviço em execução, a critério do CONTRATANTE. No que concerne à solicitação das "... características, requisitos técnicos, funcionais e não-funcionais da solução automatizada para o controle dos serviços.", caso necessário, será repassado em momento oportuno, de acordo com a necessidade específica do CONTRATANTE; 8) Os itens citados tratam de assuntos distintos. O entendimento não está correto, prevalecendo o que está previsto no item 1.1.80.1; 9) A quantidade de 7 profissionais foi colocado como estimativa, considerando o histórico de demandas de USTs em períodos normais e em períodos eleitorais; 10) Deve ser seguido o contido no anexo".

Atenciosamente,

Manoel Nazareno Fernandes Filho  
Pregoeiro