

AO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA - TRE
REF. PREGÃO ELETRÔNICO PRIAD Nº 01/2022

QUESTIONAMENTOS

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Serviços de Informática S.A. vem, respeitosamente, formular questionamentos relativos ao referido **PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 01/2022**

1. Do Quantitativo Mínimo

No item “10.6.1. A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados na Tabela 1 – Quantitativo de profissionais por nível de atendimento do Anexo C do Termo de Referência (Anexo I do Edital).” Pág. 11

3.6 O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos. O Anexo C: “Quantitativo inicial de profissionais por equipe especializada” apresenta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas nesse TR, para que se mantenha o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do TRE-BA. Pág. 43

Entendemos que, para o item acima, obrigatoriamente a contratada deverá iniciar com esta quantidade e que, caso apresente proposta aderente e a contratante aceite, poderá após um período, de pelo menos 3 meses, alterar essa quantidade. **Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.**

2. Dos valores salariais

Entendemos que a licitante poderá ofertar qualquer salário desde que não seja inferior ao informado na planilha de composição de preço. Se a licitante não mantiver os salários deverá comprovar com os documentos informados no item 10.6.2., pág. 11. Bem como, para as equipes especializadas, é obrigatório o atendimento as certificações/conhecimento dos profissionais. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de esclarecer.**

Entendemos que não é obrigatório o envio da planilha de composição para os cargos remotos, visto que não se trata de posto de trabalho e os atendimentos podem ser compartilhados. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de esclarecer.**

3. Do documento de IN

“10.11.1. Para a composição do preço, a licitante deverá considerar a alíquota de 5% para o ISSQN, contudo, quando do faturamento deverá ser observada a alíquota de cada município onde está sendo prestado o serviço, nos termos do disposto no art. 3º, inciso XX, da LC 116/2003.

10.13. Para os tributos e encargos sociais, deverão ser obrigatoriamente obedecidos os percentuais referentes ao regime de tributação a ser adotado pela licitante durante a execução do contrato.” Pág. 13

Entendemos que as empresas devem colocar na composição de custos, os impostos e encargos sociais em que estão alocadas, desde que apresentem suas devidas comprovações. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de esclarecer.**

Solicitamos a informação se o TRE irá fazer retenções mensais, e de quais itens e qual o % de ISS praticado no TRE para este tipo de serviços.

4. Dos Processos

“3.9. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, a CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR. Pág. 43”

Entendemos que, obrigatoriamente, a CONTRATADA, em algum momento dentro do ciclo contratual deverá realizar esta atividade. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

5. Do Contingente Técnico

3.10.1 A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis de Líderes Técnicos das equipes especializadas. Pág. 43

Entendemos que, para os profissionais acima, a necessidade é de um perfil de coordenador e um de supervisor e não é permitido a acumulação de cargos aos técnicos de 2º. Ou 3º. Níveis presenciais. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

3.10.1.1 Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à contratada a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos. Pág. 43

Entendemos que, para o profissional acima, O coordenador poderá acumulação acumular esse cargo. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos. Pág. 47

10.5.1. Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada. Pág. 114

10.5.2. Dar suporte e acompanhar junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do TRE-BA, quando couber.

10.5.3. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.

10.5.4. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da TRE-BA. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais ou no caso de eleições extemporâneas, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos., em especial de produção, treinamento e homologação.

10.6.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, pág. 118

Entendemos que, para o item acima, existem atendimentos que podem ser realizados remotamente, dessa forma podendo ser atendidos das dependências da Contratada. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

6. Da volumetria

Pág. 92 As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

Qual histórico de volumetria, por tipo de serviços para o item acima? Na pág 162 tem volumetria porém não informa quais os níveis de atendimento.

Qual a volumetria de ligações, média mensal, por hora.

A quantidade de chamados de N2 e N3

Qual o % de de resolução 2º. Nível Remoto e 2º. Nível presencial

7. Das ferramentas

Entendemos que, a licitante que tiver seu melhor lance, deverá enviar com a proposta e toda documentação de composição de custos, uma planilha e documentos de comprovação de atendimentos aos requisitos da

ferramenta de gestão de serviços, ITSM, bem como a comprovação do pink verify da ferramenta ofertada. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

8. Dos circuitos de Dados

Entendemos que a interligação entre o TRE-BA e contratada poderá ser feita através de 2 links de internet de uso exclusivo para interligação entre os sites, sendo 1 no TRE-BA e outro na contratada, fechando assim uma VPN site to site e com toda a infraestrutura necessária (modem, roteadores e firewall) fornecida pela contratada. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer.**

Solicitamos que nos seja informado qual o tipo de link que deverá ser utilizado.