

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.


Zimbra

015795600582@tre-ba.jus.br

Fwd: Respostas do pedido de esclarecimento

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Qui, 20 de jan de 2022 15:04

 1 anexo**Assunto :** Fwd: Respostas do pedido de esclarecimento**Para :** leandro seixas <leandro.seixas@lanlink.com.br>

Complemento das informação sobre o ISSQN

Diante das informações relativas à natureza da prestação dos serviços constantes nas mensagens abaixo, informamos que haverá retenção do ISSQN, uma vez que trata-se de prestação de serviço com cessão de mão-de-obra e que tal serviço encontra-se elencado nas exceções previstas na LC 116/2003, nas quais prevalece o local da prestação dos serviços como base de incidência do referido tributo. A retenção deverá ser feita em favor do município onde o serviço for prestado com alíquota máxima de 5%, de acordo com a legislação vigente, caso a empresa vencedora do certame não seja optante pelo regime tributário do SIMPLES NACIONAL ou não seja beneficiária de alguma redução legal de alíquota.

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084

De: "gsconceicao" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>**Para:** "leandro seixas" <leandro.seixas@lanlink.com.br>**Enviadas:** Quinta-feira, 20 de janeiro de 2022 8:37:17**Assunto:** Respostas do pedido de esclarecimento

Senhor Licitante seguem as respostas ao seu pedido de esclarecimento:

Questão 1) O entendimento está incorreto. Não será permitido reduzir o quantitativo de profissionais previstos no anexo C. Todavia, consoante itens 3 e 3.1 do anexo C, o quantitativo poderá ser majorado sempre que necessário para garantir os níveis mínimos de serviço;

Questão 2) De fato, "a licitante deve observar os critérios da norma coletiva a que se achar vinculada, independente do fixado em estimativa", não havendo obrigatoriedade de observância ao piso salarial fixada na planilha da Administração. A empresa poderá ofertar piso inferior, inclusive, desde que comprovada a exequibilidade da proposta, e a obediência à qualificação dos profissionais (condições 10.6.1.1, 10.6.2 e 10.6.3 do edital).

Quanto as Certificações o entendimento está correto, maiores esclarecimentos vide condição 5.17 do Termo de Referência.

No tocante aos cargos remotos o entendimento está correto.

Questão 3) Entendimento Correto.

Quanto às retenções mensais, a matéria está disciplinada na Cláusula Oitava do Contrato e no anexo V do edital. Sobre o ISSQN vide condição 10.11.1 do Edital.

Questão 4) O entendimento está incorreto. Eventuais adaptações de processos de fluxos de valor referentes à ITIL4 serão realizadas pela CONTRATANTE e repassadas à CONTRATADA, apenas, para incorporação nos atendimentos.

Questão 5)

parte 1) As atribuições do líderes técnicos estão descritas no anexo A. Eles não poderão acumular papéis;

parte 2) O entendimento está incorreto. O preposto deverá ser outro profissional. Esclareço que o preposto não será alocado presencialmente e suas atribuições estão claramente definidas no item 3.10.1.1. do TR;

parte 3) O entendimento está correto.

Questão 6) As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H;

Questão 7) O entendimento está correto;

Questão 8) O entendimento está incorreto. A integração será via VPN usando infraestrutura da contratante. Por oportuno, impende destacar que a interligação das centrais telefônicas está descrita no item 3.3.2 do anexo A.

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084

 **Questionamentos Lanlink (retrato).pdf**
254 KB

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Qui, 20 de jan de 2022 14:59

 1 anexo

Assunto : Fwd: Respostas do pedido de esclarecimento

Complementando a informação sobre o ISSQN:

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084

De: "gsconceicao" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Para: "leandro seixas" <leandro.seixas@lanlink.com.br>

Enviadas: Quinta-feira, 20 de janeiro de 2022 8:37:17

Assunto: Respostas do pedido de esclarecimento

Senhor Licitante seguem as respostas ao seu pedido de esclarecimento:

Questão 1) O entendimento está incorreto. Não será permitido reduzir o quantitativo de profissionais previstos no anexo C. Todavia, consoante itens 3 e 3.1 do anexo C, o quantitativo poderá ser majorado sempre que necessário para garantir os níveis mínimos de serviço;


Zimbra

015795600582@tre-ba.jus.br

RES: VISITA TÉCNICA - PREGÃO 1 - 2022

De : Ana Cristina Bastos <ana.bastos@csptecnologia.com> Seg, 10 de jan de 2022 14:20

Assunto : RES: VISITA TÉCNICA - PREGÃO 1 - 2022

 1 anexo

Para : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Muito obrigada!!

De: Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Enviada em: segunda-feira, 10 de janeiro de 2022 12:55

Para: Ana Cristina Bastos <ana.bastos@csptecnologia.com>

Assunto: Re: VISITA TÉCNICA - PREGÃO 1 - 2022

Sra. licitante

Boa Tarde

Em atenção ao seu pedido de esclarecimento, informo que a vistoria técnica é facultativa, segundo previsto na condição 4.10 do edital, bem como no tópico 7 de Termo de Referência (Anexo I do Edital)

Gilson Soares da Conceição
Pregoeiro
7084

De: "Ana Cristina Bastos" <ana.bastos@csptecnologia.com>

Para: "gsconceicao" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Enviadas: Segunda-feira, 10 de janeiro de 2022 12:24:09

Assunto: VISITA TÉCNICA - PREGÃO 1 - 2022

Prezado,

Após análise do edital 1 -2022, cujo objeto é a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral da Bahia, fiquei com uma dúvida.

A visita técnica é obrigatória ou opcional?

Desde já agradeço a atenção dispensada.

Atenciosamente,


Zimbra

015795600582@tre-ba.jus.br

RES: Resposta ao pedido de esclarecimento

De : Fernanda De Araujo Lima Lopes
<falopes1@stefanini.com>

Qui, 20 de jan de 2022 14:58

 1 anexo

Assunto : RES: Resposta ao pedido de esclarecimento

Para : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Cc : Karina Rodrigues Ferreira
<krferreira1@stefanini.com>

Prezado Gilson, boa tarde!

Agradeço o retorno.

Muito obrigada.



FERNANDA LOPES

Analista de Negócios

SCN Q 1 Ed Number One - Segundo Andar - Brasília/DF
(61) 3704-8411

www.stefanini.com

De: Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Enviada em: quinta-feira, 20 de janeiro de 2022 14:57

Para: Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>

Cc: Karina Rodrigues Ferreira <krferreira1@stefanini.com>

Assunto: Resposta ao pedido de esclarecimento

[EXTERNAL EMAIL]

Sra. Licitante

Segue as respostas ao seu pedido de esclarecimento.

1. **Item: 1.1.** Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA. Este tipo de atendimento deverá estar disponível somente em "Horário Administrativo"? **Não, por tratar-se de atendimento automatizado deverá estar disponível 24x7x365, no entanto o transbordo para atendimento humano só estará disponível no horário administrativo;**

Atualmente o Órgão utiliza de canais digitais para o atendimento? **Sim.**

Seria possível detalhar mais sobre a quantidade de interações, volumetrias etc.? Tendo em vista que o principal canal digital utilizado está disponível para o público-externo e que o Assistente Virtual inteligente (chatbot) requerido pela contratação em tela destina-se exclusivamente ao público-interno é desaconselhável o uso da volumetria existente como referência.

2. **Referente a Tabela 1** – Quantitativo mínimo e inicial por equipe especializada- o quantitativo inicial será o mínimo aceitável no decorrer da execução do contrato, ou seja, não sendo permitido a sua redução. O nosso entendimento está correto? [O entendimento está correto.](#)

Gilson Conceição

Pregoeiro

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Telefone 71-3373-7084

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Qui, 20 de jan de 2022 14:57

Assunto : Resposta ao pedido de esclarecimento

Para : Fernanda De Araujo Lima Lopes
<falopes1@stefanini.com>

Cc : Karina Rodrigues Ferreira
<krferreira1@stefanini.com>

Sra. Licitante

Segue as respostas ao seu pedido de esclarecimento.

1. **Item: 1.1.** Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA. Este tipo de atendimento deverá estar disponível somente em "Horário Administrativo"? [Não, por tratar-se de atendimento automatizado deverá estar disponível 24x7x365, no entanto o transbordo para atendimento humano só estará disponível no horário administrativo;](#)

Atualmente o Órgão utiliza de canais digitais para o atendimento? [Sim.](#)

Seria possível detalhar mais sobre a quantidade de interações, volumetrias etc.? [Tendo em vista que o principal canal digital utilizado está disponível para o público-externo e que o Assistente Virtual inteligente \(chatbot\) requerido pela contratação em tela destina-se exclusivamente ao público-interno é desaconselhável o uso da volumetria existente como referência.](#)

2. **Referente a Tabela 1** – Quantitativo mínimo e inicial por equipe especializada- o quantitativo inicial será o mínimo aceitável no decorrer da execução do contrato, ou seja, não sendo permitido a sua redução. O nosso entendimento está correto? [O entendimento está correto.](#)

**Gilson Conceição
Pregoeiro**

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia
Telefone 71-3373-7084

Zimbra

015795600582@tre-ba.jus.br

RES: PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel**De :** Luane Mendes Nunes <luane.nunes@interop.com.br> Ter, 18 de jan de 2022 15:57**Assunto :** RES: PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel 8 anexos**Para :** Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Prezado Sr. Gilson,

Recebido. Muito obrigada!

Att,

**Luane Mendes Nunes**

Aux. Administrativo - Licitações

(51) 99885-9515

luane.nunes@interop.com.br

(51) 3216.7000

www.interop.com.brCuidamos da tecnologia para você focar no seu negócio!  **De:** Gilson
Soares Da
Conceição
<gsconceicao@tre-
ba.jus.br>

ba.jus.br>

Enviada em: terça-feira, 18 de janeiro de 2022 15:46**Para:** Luane Mendes Nunes <luane.nunes@interop.com.br>**Assunto:** PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel

Sra. Licitante

Em atenção a sua solicitação, informo que as referidas planilhas estão disponíveis no site do Tribunal, no endereço www.tre-ba.jus.br na aba transparência.link. <https://www.tre-ba.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/editais/editais-das-licitacoes-2022>Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084**De:** "Luane Mendes Nunes" <luane.nunes@interop.com.br>**Para:** "gsconceicao" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>**Enviadas:** Terça-feira, 18 de janeiro de 2022 15:03:13**Assunto:** PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel

Prezado Sr. Pregoeiro, boa tarde!

Por gentileza, pode nos disponibilizar o Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel (Anexo II, III) ?

Desde já agradeço,

Att,



Luane Mendes Nunes

Aux. Administrativo - Licitações



(51) 99885-9515



luane.nunes@interop.com.br



(51) 3216.7000



www.interop.com.br

Cuidamos da tecnologia para você focar no seu negócio!  

“ADVERTÊNCIA: Esta mensagem pode conter informações sigilosas e/ou internas. se você não for o

destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente”

“ADVERTÊNCIA: Esta mensagem pode conter informações sigilosas e/ou internas. se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente”

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Ter, 18 de jan de 2022 15:45

 8 anexos

Assunto : PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel

Para : luane nunes <luane.nunes@interop.com.br>

Sra. Licitante

Em atenção a sua solicitação, informo que as referidas planilhas estão disponíveis no site do Tribunal, no endereço www.tre-ba.jus.br na aba transparência.

link. <https://www.tre-ba.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/editais/editais-das-licitacoes-2022>

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084

De: "Luane Mendes Nunes" <luane.nunes@interop.com.br>

Para: "gsconceicao" <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Enviadas: Terça-feira, 18 de janeiro de 2022 15:03:13

Assunto: PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel

Prezado Sr. Pregoeiro, boa tarde!

Por gentileza, pode nos disponibilizar o Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel (Anexo II, III) ?

Desde já agradeço,

Att,



Luane Mendes Nunes

Aux. Administrativo - Licitações



(51) 99885-9515



luane.nunes@interop.com.br



(51) 3216.7000



www.interop.com.br

Cuidamos da tecnologia para você focar no seu negócio!  

“ADVERTÊNCIA: Esta mensagem pode conter informações sigilosas e/ou internas. se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente”

De : Luane Mendes Nunes <luane.nunes@interop.com.br>

Ter, 18 de jan de 2022 15:03

Assunto : PREGÃO 01/2022 - Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel

📎 8 anexos

Para : gsconceicao@tre-ba.jus.br

Prezado Sr. Pregoeiro, boa tarde!

Por gentileza, pode nos disponibilizar o Planilha de Custos e Formação de Preços em formato Excel (Anexo II, III) ?

Desde já agradeço,

Att,



Luane Mendes Nunes

Aux. Administrativo - Licitações



(51) 99885-9515



luane.nunes@interop.com.br



(51) 3216.7000



www.interop.com.br

Cuidamos da tecnologia para você focar no seu negócio!  

“ADVERTÊNCIA: Esta mensagem pode conter informações sigilosas e/ou internas. se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente”

Zimbra

015795600582@tre-ba.jus.br

RES: Resposta ao pedido de esclarecimento

De : Natalia Lucia Farias <natalia.farias@hepta.com.br> Qui, 20 de jan de 2022 16:32

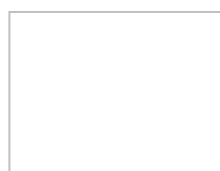
Assunto : RES: Resposta ao pedido de esclarecimento

Para : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>, selic <selic@tre-ba.jus.br>

As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Obrigada pelo retorno.

Att,



NATÁLIA FARIAS

Executiva de vendas

+55 9.8401-1027

natalia.farias@hepta.com.br

www.hepta.com.br [hepta-informatica-ltda](#)

De: Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Enviada em: quinta-feira, 20 de janeiro de 2022 16:24

Para: Natalia Lucia Farias <natalia.farias@hepta.com.br>; selic <selic@tre-ba.jus.br>

Assunto: Resposta ao pedido de esclarecimento

Boa tarde!!

Segue pedido de esclarecimento objetivando viabilizar nossa participação no certame.

1. Com relação ao Anexo II – Valor estimado serviço regular – o item 3 representa a maior quantidade de perfis e valor por perfil, porém os valores estimados não estão de acordo com o mercado. Entendemos que os valores desde item não estão corretos. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está incorreto. Os valores estimados foram calculados de acordo consulta efetuada ao mercado.

2. Ainda com relação ao Anexo II, o valor máximo é apenas para o valor global ou cada item de serviço deve obedecer ao limite máximo estimado?

Resposta: Os valores internos que compõem planilha podem variar desde que não sejam superiores ao valor total da planilha e não ultrapasse o valor total constante no anexo II do Edital. O Item 1 por exemplo não pode superar R\$1.565,895,50

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC

Zimbra**015795600582@tre-ba.jus.br**

Resposta ao pedido de esclarecimento

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Qui, 20 de jan de 2022 13:54

Assunto : Resposta ao pedido de esclarecimento**Para :** licitacoes@globalweb.com.br**Cc :** Rogerio Barbosa dos Santos
<Rogerio.Santos@gti.company>

1. Senhor Licitante

S Seguem as respostas ao seu pedido de esclarecimento.

1. 1.Entendemos que, conforme o anexo C do Termo de Referência, competirá a empresa proponente o dimensionamento da equipe para atendimento à equipe especializada I e XI. Quanto aos demais itens, não está claro a diferença entre quantidade mínima exigida e quantidade mínima inicial, pedimos gentilmente elucidar a diferença entre elas.

Resposta: O entendimento está correto, as equipes I e XI serão dimensionadas pela contratada. Em relação a segunda parte da pergunta, esclareço que a quantidade mínima inicial é quantos profissionais deverão iniciar no contrato. Se ela for zero, significa que esse profissional não será demandado no início da prestação dos serviços. Já a quantidade mínima, é a quantidade mínima de profissionais que poderá ser demandada em algum momento da prestação de serviços.

2. 2. Em relação a planilha de composição de preços, entendemos que os salários constantes nela são meramente ilustrativos, cabendo a empresa proponente praticar o salário compatível com o mercado, podendo variar a menor ou maior. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Os valores da planilha são estimados, entretanto a licitante deve observar os critérios da norma coletiva a que se achar vinculada, independentemente do fixado em estimativa, não havendo obrigatoriedade de observância ao piso salarial fixada na planilha da Administração. A empresa poderá ofertar piso inferior, inclusive, desde que comprovada a exequibilidade da proposta, e a obediência à qualificação dos profissionais (condições 10.6.1.1, 10.6.2 e 10.6.3 do edital).

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084

Zimbra**015795600582@tre-ba.jus.br**

Respostas do Pedido de Esclarecimento

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Qui, 20 de jan de 2022 07:52

Assunto : Respostas do Pedido de Esclarecimento

Para : marco cesare <marco.cesare@solutis.com.br>

Senhor Licitante

Seguem os pedidos de esclarecimentos, com as resposta elaboradas pela área técnica.

A **SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Tancredo Neves, nº 1186, Edf. Catabas Center, 8º andar, sala 802, CEP 41.820-020, inscrita no CNPJ sob o nº 12.023.465/0001-47, telefone (71) 3021-2999 / (71) 98894-6678, vem, tempestivamente, com fulcro no item 18.1 do edital e demais normas vigentes, apresentar pedidos de esclarecimentos acerca do processo licitatório em epígrafe.

01 – Entendemos que, a interligação entre contratante e contratada poderá ser feita através de dois links de internet de uso exclusivo para interligação entre os sites, sendo 1 na contratante e 1 na contratada, fechando uma VPN site-to-site, com toda a infraestrutura necessária (modem, roteadores e firewall) fornecido pela contratada. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está incorreto. A integração será via VPN usando infraestrutura da contratante. Por oportuno, impende destacar que a interligação das centrais telefônicas está descrita no item 3.3.2 do anexo A.

02 – Entendemos que a quantidade de licenças da ferramenta ITSM para atender aos 60 usuários atendentes são concorrentes e não nomeadas. Está correto nosso entendimento?

Está correto. A informação consta do item 1.8.10 do Anexo I.

03 – Entendemos que o Anexo C ("Quantitativo inicial de profissionais por equipe especializada") apresenta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis e não obrigatório. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está incorreto. O quantitativo mínimo deverá ser obrigatoriamente obedecido.

04 – Entendemos que será permitida a interligação entre as centrais telefônicas da contratante e contratada e que a Central telefônica da CONTRATANTE já possui interface SIP devidamente licenciada para interligação via tronco SIP. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está correto.

05 – Qual(ais) ferramenta(s) de monitoramento hoje utilizada pela CONTRATANTE?

Zabbix.

06 – Qual o software de gerenciamento atual da central telefônica utilizada para serviço em tela?

Ngc Explorer gerencia o PABX, interact manager gerencia tudo relativo ao interact, persona 3 gerencia uras.

07 – Qual o atual software de acesso remoto?

Remote Access VPN da Check Point

08 – Qual o volume de ligações, ligações por dia, por horário?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

09 – Qual o volume de ligações internas e externas?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

10 – Qual o volume de chamados por prioridade?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

11 – Entendemos que os processos ITIL já estão implantados e cabe a CONTRATADA mantê-los. Está correto nosso entendimento?

O entendimento está correto.

12 – Entendemos que 60% dos chamados atendidos no N1 é referente aos passíveis de solução neste grupo. Está correto nosso entendimento?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

13 – Qual o percentual de chamados escalonados para o 2º nível?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

14 – Qual o percentual de chamados escalonados para o 3º nível e outros grupos?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

15 – Qual o percentual de chamados referentes a acompanhamento de chamados?

As informações de volumetria disponíveis são as constantes do anexo H.

16 – Para um melhor entendimento e precificação, quais serviços/perfis podem ser demandados para execução de projetos e atividades não rotineiras?

Consoante tabela 4 – Serviço a ser prestado e suas áreas especializadas. Os serviços são: Serviços Microsoft*; Serviços de Banco de Dados; Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações*; Apoio ao Gerenciamento de Identidades*; Serviço de Backup e Armazenamento de Dados.

17 – A respeito da solução de chatbot descrita no item 1.3.1.11, informa que deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de arvores de

decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários. Os fluxos serão criados pela contratante ou contratada?

Pela contratada.

18 – A respeito da solução de chatbot descrita no item 1.3.1.13.12, informa que deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros. Quais informações deverão constar nos relatórios?

Essa questão será ajustada durante o PTO, mas alguns exemplos são quantidade de atendimento, tipo de atendimento, avaliação de atendimento etc.

19 – Ainda sobre o serviço de monitoramento descrito no item 13.8.34. Informa que deverá monitorar a execução de todas as rotinas operacionais diárias manuais e automáticas executadas durante a operação do ambiente tais como backups, Jobs do mainframe, rotinas de ETL e demais rotinas cuja execução precise ser garantida diariamente. Como estão distribuídos os ATIVOS e APLICAÇÕES a serem monitorados nos ambientes data center, mainframe e nuvem? Quantos ATIVOS e APLICAÇÕES devem ser monitorados?

O TRE-BA possui dois datacenters interligados na área da sede em que são hospedados com virtualização vmware cerca de 200 máquinas virtuais das quais 20% são windows e o restante RH linux, além de cerca de 20 servidores de aplicação jboss, wildfly e tomcat que fazem parte dessas MV e por fim um banco de dados oracle físico (não-virtualizado) e cerca de 20 bancos de dados mysql e postgree.

20 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de Segurança de Perímetro com funcionalidades IDS/IPS, filtro de conteúdo web?

atualmente é realizado nas ferramentas ipd/ids e filtro de conteúdo web checkpoint.

21 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de backup?

ferramenta de backup veam. backup de virtualização e do oracle.

22 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de storage?

storage ambiente HPE simplivity e as ferramentas próprias do simplivity são usadas para monitorar o storage.

23 - Qual tipo de ferramenta deve ser adotada ou quais são os requisitos necessários para a ferramenta de monitoramento de Aplicações além da visibilidade a nível de código fonte, instruções SQL e APIs?

O monitoramento das aplicações será apenas para verificar a disponibilidade.

24 - Considerando o item 3.10.1.2, os líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a contratante, de forma presencial em horário comercial. Entendemos que essa solicitação se trata apenas para os serviços que são prestados de modo presencial está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

25 - No que se refere ao item 8 do anexo D é informado que sobre o TMS, apenas o atendimento presencial não está sujeito a dias e horários não úteis. No entanto, considerando que os atendimentos remotos e que também possuem interação com o usuário e, portanto, depende destes, deveriam estar sujeitos a mesma condição. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto. Essa regra é para todos chamados, independente do atendimento ser presencial ou remoto.

26 - Considerando a justificativa para a contratação do objeto em tela é informado que existem 199 cartórios eleitorais e a sede do Tribunal como localidades de atendimento, no entanto, não identificamos no termo de referência a relação das localidades onde o atendimento será prestado. Desse modo, entendemos que será disponibilizada uma relação com todas as localidades e seus respectivos endereços onde o atendimento será prestado. Está correto o nosso entendimento?

Todos os atendimentos presenciais serão realizados na sede do Tribunal e nos cartórios eleitorais da capital e postos de atendimento da capital. No caso dos postos, o deslocamento do técnico será realizado pelo contratante. O atendimento aos cartórios eleitorais do interior será sempre remoto.

27 - No que se refere ao item 3.10.1.2 que trata dos líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a contratante, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso. Considerando que estão de forma presencial os líderes técnicos do referido serviço, entendemos que essa solicitação não se aplica aos líderes de serviços prestados remotamente. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

28 - No que se refere ao item 4.4 alínea b, é informado que a contratada deverá instituir um sistema de banco de horas com compensação de excesso no período máximo de um ano. No entanto, considerando a convenção coletiva 2021/2023 do Sindicato de Processamento de Dados do Estado da Bahia existe previsão de realização de acordo individual por um período máximo de 06 meses. Para acordos de prazo superior como o previsto neste instrumento convocatório será necessário firmar acordos individuais com participação do sindicato, o que pode levar um tempo adicional para concretização. Desse modo, entendemos que o acordo praticado pela empresa e que está em concordância com a convenção coletiva poderá ser adotado. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

29 - No que se refere ao item 5.8 do termo de referência o suporte técnico ao usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de tecnologia da informação e comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da TRE-BA. Desse modo, entendemos que solicitações realizadas por usuários externos a rede da TRE-Ba ou até mesmo cidadãos não estão aqui contemplados. Está correto o nosso entendimento?

O entendimento está correto.

30 - Considerando a tabela 3 do encarte D em que é apresentada a matriz de prioridade baseada em impacto x urgência e os anexos E (catálogo de serviços) e F (Sistemas e Recursos Críticos), não é apresentada nenhuma relação entre tais anexos que nos permita compor a priorização final. Desse modo, entendemos que será disponibilizada uma relação completa do catálogo considerando este modelo de priorização de modo que possamos entender as volumetrias descritas no anexo H. Está correto o nosso entendimento?

A informações disponíveis são as constantes do TR e seus anexos. Durante o PTO, serão passadas informações adicionais para operacionalização do contrato.

31 - Considerando o acréscimo de alocação de 50% da equipe presencial e remota todos os sábados, domingos e feriados, durante os anos eleitorais e que o atendimento presencial compreende aproximadamente 200 localidades de atendimento, entendemos que nos períodos supracitados essas equipes de atendimento deverão atender a todas as localidades de atendimento. Está correto o nosso entendimento?

O atendimento está incorreto. O atendimento presencial é realizado apenas na sede do Tribunal, cartório eleitorais e postos de atendimento de Salvador, para as demais localidades o atendimento é remoto.

32 - No que se refere ao capítulo "4 LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS", item 4.4, existe uma estimativa do volume de horas e/ou quantidade de recursos e/ou quantidade de dias em fins de semana/feriados para as mobilizações em anos eleitorais?

A informação conta do item 5 do anexo H

33 - No que tange ao item 4.4, citado anteriormente, no caso das compensações de horas de funcionários alocados nas atividades adicionais nos fins de semana de anos eleitorais, haverá algum tipo de flexibilização nos indicadores de SLA, motivado pela ausência de parte da equipe?

Não há.

34 - Em relação ao capítulo "5.17 Capacitação da equipe técnica", item 5.17.9, caso a realização de um treinamento que excede à carga de 80 horas para uma equipe especializada, essas horas poderão ser abatidas no plano de capacitação dessa mesma equipe no semestre seguinte?

Não poderão ser abatidas.

35 - Para as equipes de terceiro nível, apresentadas na tabela 5, do capítulo 1 Requisitos Específicos das Equipes Especializadas, no Anexo A, existe algum requisito de número mínimo ou máximo de profissionais atuando localmente nas instalações da CONTRATANTE ou esse critério de distribuição é determinado exclusivamente pela CONTRATADA, desde que sejam cumpridas as obrigações listadas nos itens 1.2.1 até 1.2.14?

A informação consta do anexo C

36 - Em relação ao parágrafo 15.1, localizado no capítulo 15. Comprovação de atendimento aos requisitos de formação da equipe, no Anexo A, a regra de tempo para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas

também se aplica para casos de substituição de profissionais das equipes especializadas?

Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência, consoante item 15.3 do TR.

37 - A tabela 1 do Anexo C. Está correto nosso entendimento que os profissionais dessa Equipe Especializada podem atuar, à critério da CONTRATADA, de forma presencial ou remota?

O entendimento está incorreto. O modelo de trabalho é a critério da CONTRATANTE e está descrita na tabela 1 do anexo C.

38 - Nos parágrafos 26 a 29 do capítulo 20. Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimo, localizado no Anexo D, são abordados os critérios para medição do indicador de disponibilidade. Considerando que o horário de atuação das equipes especializadas é das 7h até às 19h, está correto nosso entendimento que o tempo de indisponibilidade dos serviços será medido exclusivamente nesse período?

O entendimento está correto. É importante destacar, no entanto, que o monitoramento dos serviços é 24/7/365.

Gilson Soares Da Conceição
Analista Judiciário | SELIC
7084
