



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

OFÍCIO N. 84/2020

ASSUNTO: Esclarecimento do PE nº 15/2020.

PROCESSO N. 8501357-76.2020.8.06.0000

Fortaleza, 11 de agosto de 2020.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento enviado em 10/8/2020 por licitante interessado em participar do Pregão Eletrônico n. 15/2020, informamos, conforme manifestação técnica apresentada pela área demandante, Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE, o esclarecimento que segue.

Pergunta 1: Entendemos que a planilha de composição de custo e preço deverá ser enviada após a fase de lances, junto a proposta final ajustada. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer.

Resposta: O entendimento está correto, conforme os itens 3.8.2.1.1, 3.8.2.2.1 e 3.8.2.3.1.3 do Adendo. A LICITANTE deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, a planilha de custos e formação de preços padrão com base na Instrução Normativa Nº5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

Pergunta 2. Entendemos que licitante poderá apresentar modelo próprio da planilha de composição de preços, contudo deverá ser baseada na Instrução Normativa Nº 5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer.

Resposta: O Entendimento está correto, conforme os itens 3.8.2.1.1, 3.8.2.2.1 e 3.8.2.3.1.3 do Adendo.

Pergunta 3. Entendemos que na declaração de contratos, ANEXO 22, a licitante deverá informar no campo “valor total do contrato”, o valor conforme descrito no contrato assinado ou seu último aditivo. Está correto o entendimento? Se não esclarecer como deverá ocorrer o preenchimento.

Resposta: O Entendimento está correto.

Pergunta 4: Conforme item 3.6.2 do TR, a CONTRATADA deverá alocar inicialmente na prestação dos serviços de TAREFAS DE SUPORTE, a quantidade mínima de 68 profissionais, subdivididos os diversos serviços licitados. Entendemos que está é equipe sugerida pela CONTRATANTE para plena execução dos serviços, podendo ser reajustada futuramente. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer.

Resposta: O Entendimento está errado, conforme o Item 3.6.2.2 (Adendo). A CONTRATADA deverá realizar os estudos necessários para o correto e efetivo dimensionamento da equipe técnica para a prestação do serviço e atingimento das metas estabelecidas nos indicadores previsto no Edital. A tabela acima informa o quantitativo atual, com base nos indicadores do atual contrato.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

Pergunta 5. Conforme o item 3.8.1 do TR, entendemos que a CONTRATADA será remunerada por um valor fixo mensal para prestação dos serviços de TAREFAS DE SUPORTE, ainda que no decorrer do contrato haja ajuste para maior ou menor número de profissionais. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer.

Resposta: O entendimento está correto. Conforme item 3.6.2, existirá uma equipe para alocação inicial. O ajuste necessário nas quantidades dos profissionais está descrito no Item 3.6.2.1. Por fim, pedimos para observar o disposto no Item 3.6.2.2.

Pergunta 6. Conforme o edital, no ANEXO 18 constam os dados do período de novembro/2018 a outubro/2019. Tendo em vista que a CONTRATANTE ainda possui contrato vigente, solicitamos esclarecer se a CONTRATANTE possui o levantamento das informações mais recentes para elaboração de uma proposta mais assertiva.

Resposta: O entendimento está errado. Todas as licitantes deverão utilizar as informações disponibilizadas no Anexo 18 deste Edital e nas respostas inseridas nos questionamentos deste Pregão.

Pergunta 7. Conforme os cargos indicados no item 3.8.2 do TR, excetuando o indicado para “Apoio à Infraestrutura de TI”, entendemos que a convenção coletiva indicada seria a CCT SINDPDCE/SEACEC ao invés da CCT SEACONCE/SEACEC. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer exatamente quais seriam os valores de referência.

Resposta: O entendimento está correto, conforme descrito no item 3.8.2 e nas tabelas do item 3.8.2.1

Pergunta 8. Entendemos que as exigências contidas no item 3.8.2.3 do TR e seus subitens, se aplicam unicamente quando a licitante utilizar como referência salários inferiores aos indicados para cada perfil, ou seja, a licitante poderá utilizar como referência para composição dos benefícios de cada profissional, tais como vale refeição, outra Convenção Coletiva do Trabalho. Está correto o entendimento? Se não, por gentileza esclarecer exatamente qual a CCT que deverá ser utilizada por todas as licitantes para fins de comprovação de exequibilidade e requisitos de habilitação do edital;

Resposta: O entendimento está correto sobre o uso de outra Convenção Coletiva de Trabalho, desde que mantida a remuneração base informada no item 3.8.2.1 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. Observar item 3.8.2.2, item 3.8.2.3 e seus subitens que foram ajustados no Adendo publicado.

Pergunta 9. Entendemos que a Solução de Gerenciamento de Service Desk utilizado pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará (Axios Assyst 10 SP 7.5) será fornecida pela CONTRATANTE, sem ônus à CONTRATADA. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer o que deverá custeado pela CONTRATADA.

Resposta: O entendimento está correto. Entretanto, solicitamos a Licitante observar os itens:



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

Anexo 01 – Item 2.1.3.6, Item 2.1.3.6.3 e o Item 2.1.3.6.4;
Anexo 01 - Item 6;

Caso necessário, a empresa poderá solicitar, baseado em estudos técnicos, a ampliação na disponibilização destas licenças.

Pergunta 10. Solicitamos gentilmente esclarecer qual a previsão para efetiva contratação dos serviços após realização do certame.

Resposta: O entendimento está errado. Os prazos legais estão descritos na minuta do Edital e na Lei 8.666/93 e/ou leis complementares posteriores que versa sobre o assunto.

Pergunta 11. Entendemos que a função de Preposto poderá ser exercida por um membro da gestão dos serviços, contanto que possua a qualificação profissional exigida no edital, assim como não sejam comprometidas a qualidade dos serviços. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer.

Resposta: Não existe vedação no Edital para que a função de preposto possa ser exercida por um membro da gestão dos serviços.

Pergunta 12. Conforme item 2.1.1.1 do Anexo 2, entendemos que a Central de Serviços para atendimento ao Serviço de Suporte de 1º Nível, deverá funcionar 24x7. Para tanto solicitamos a curva de ligações por horário e dia da semana, com a finalidade de que possamos elaborar uma proposta mais assertiva.

Resposta: O entendimento está errado. Todas as licitantes deverão utilizar as informações disponibilizadas no Anexo 18 deste Edital e nas respostas inseridas nos questionamentos deste Pregão.

Pergunta 13. Solicitamos esclarecer se será permitida a integração entre a central telefônica da CONTRATADA com a da CONTRATANTE, por exemplo por meio de equipamento do tipo FXS/FXO.

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. Adicionalmente ao fornecimento do número de telefone citado no item 3.1, poderá ser realizada uma interligação da Central Telefônica do CONTRATANTE com a da CONTRATADA desde que a CONTRATADA assumira todos os custos desta interligação. A interligação deverá ser autorizada pela CONTRATANTE e, é necessário informar também o seguinte:

- i. Sobre interligação lógica entre centrais telefônicas: Pode ocorrer do serviço configuração, bem como a funcionalidade de roteamento de ramais não estar dentro escopo contratual da central telefônica do TJCE, devendo, caso a CONTRATADA queira realizar esta interligação, absorver todos os custos necessários;
- ii. Sobre interligação física: A Central Telefônica em uso nesta Corte é fornecida através de um contrato com a Oi / Telemar, podendo esta ser trocada em qualquer tempo, por qualquer motivo. Desta forma, o TJCE não poderá garantir que a futura central possua canais E1 disponíveis para interligação (tie-line).



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

- iii. Sobre disponibilidade: a CONTRATADA assume o encargo pela disponibilidade do links de interligação e pelos “pontos de falha” que eventualmente possam a ser instalados (conversores, adaptadores, gateways de voz, etc).
- iv. Entretanto, observamos que em nenhum local do Edital é permitido tarifação do tipo “reversa”, incidindo custos (total ou parcial) para o usuário;
- v. Os itens necessários para telefonia estão descritos no Anexo 01 – Item 3 “Central Telefônica”.

Pergunta 14. Solicitamos esclarecer qual o tipo de central telefônica utilizada pela CONTRATANTE, digital ou analógica.

Resposta: Atualmente, a CONTRATANTE utiliza plataforma de comunicação de tecnologia Dígitro, Modelo: NGC Evolution E. Ressaltamos que a Central Telefônica em uso nesta Corte é fornecida através de um contrato com a Oi / Telemar, podendo esta ser trocada em qualquer tempo, por qualquer motivo.

Pergunta 15. Entendemos que os custos com deslocamento dos técnicos para atendimento presencial serão de responsabilidade da CONTRATADA, em qualquer unidade do Poder Judiciário no estado do Ceará, conforme o item 1.7.1.31 do Anexo 05, exceto para atendimentos fora dessas unidades os custos com transporte serão de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme o item 1.7.1.28.3 do Anexo 05. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer.

Resposta: Está correto o entendimento. O único custo da CONTRATANTE é descrito no Anexo 05 – item 1.7.1.28.3, atrelado ao item 1.7.1.28.

Pergunta 16. Solicitamos esclarecer qual a estimativa de técnicos fixos alocados nas unidades da CONTRATANTE em Fortaleza para atendimentos presencial de N2 normal.

Resposta: O entendimento está errado. Conforme item 3.6.2, existirá uma equipe para alocação inicial. O ajuste necessário nas quantidades dos profissionais está descrito no Item 3.6.2.1. Por fim, pedimos para observar o disposto no Item 3.6.2.2.

Pergunta 17. Entendemos que para os serviços de suporte de 1º nível de atendimento, com regime de atendimento 24x7, em horários e dias excepcionais a CONTRATA poderá designar um líder de equipe em substituição ao Supervisor de atendimento, tendo em vista que o edital indica apenas 1 supervisor de atendimento, conforme adendo publicado. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer.

Resposta: O entendimento está errado. Conforme item 3.6.2, existirá uma equipe para alocação inicial. O ajuste necessário nas quantidades dos profissionais está descrito no Item 3.6.2.1. Por fim, pedimos para observar o disposto no Item 3.6.2.2. Essa é uma decisão da CONTRATADA. Qualquer que seja a decisão, não eximirá a CONTRATADA de atender os itens do contrato e os níveis de serviços contratados (ANO/SLA).



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

Pergunta 18. Solicitamos esclarecer se os profissionais alocados pelo CONTRATADA para atendimento de 2º nível normal, poderão eventualmente realizar atendimentos de 2º nível voltados para sistemas, quando da disponibilidade do profissional, tendo em vista que ambos possuem perfil profissional similar.

Resposta: O entendimento está correto. Eventualmente e desde que autorizado pelo CONTRATANTE, os profissionais alocados na Tarefa de Suporte – Serviço de Suporte de 2º nível poderão realizar atendimento de 2º nível sistemas. Para isso, será necessário informar ao CONTRATANTE para autorização – configuração - ajustes nas filas de atendimento específicas na ferramenta de ServiceDesk Axios Assyst.

Pergunta 19. Conforme o item 1.24.1 do Anexo 11 o regime de operação normal do 3º nível (tarefas de rotina) ocorrerá de 7h às 19h de segunda a sexta-feira, contudo o item 1.25.4 cita que a CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de 24x7 para incidentes. Solicitamos esclarecer como será a remuneração destes serviços em UST no período em que os profissionais de 3º nível estiverem em regime de sobreaviso, assim como quando realizarem o atendimento fora do horário e dias normais de operação, situação onde a CONTRATADA terá um custo maior devido aos adicionais ao salário, como hora-extra, sobreaviso e adicional noturno. Seriam estas remuneradas em USTD? Tal informação é de suma importância para elaboração de uma proposta assertiva, assim como para comprovação de exequibilidade pelas licitantes;

Resposta: A CONTRATADA deverá possuir equipe apta, disponível e devidamente qualificada para a realização de atividades de gerenciamento e operação dos serviços corporativos do TJCE. Isso não significa dizer que TODAS as especialidades e complexidades deverão estar de sobreaviso e nem que a CONTRATADA deverá atender somente com os profissionais da equipe alocada. Não existe quantitativo de USTs para este item, devendo a CONTRATADA incluir os custos, se houver, nas atividades descritas no Anexo 11 - TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte de 3º Nível. Entretanto, caso ocorra o acionamento do serviço / equipe técnica, as horas efetivamente prestadas serão faturadas como Tarefas de Demanda - USTD.

Pergunta 20. Conforme o item 1.25.4 do anexo 11, o gerenciamento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE será na modalidade 24x7, sob responsabilidade da CONTRATADA. Solicitamos esclarecer se para o monitoramento em questão deverá a CONTRATADA disponibilizar profissional para o monitoramento ativo fora dos horários e dias normais de atendimento.

Resposta: É uma decisão da CONTRATADA se irá utilizar profissional para o monitoramento ou utilizar ferramentas automatizadas. Qualquer que seja a decisão, não eximirá a CONTRATADA de atender os itens do contrato e os níveis de serviços contratados (ANO/SLA).

A CONTRATADA deverá atender o item 1.25 do Anexo 11.

O monitoramento é um serviço essencial para CONTRATANTE acompanhar a evolução dos mais diversos KPIs (key performance indicator) dos sistemas e da infraestrutura de TI, como forma de detectar de forma proativa e reativa com mais rapidez no registro e solução dos chamados técnicos.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

Não existe quantitativo de USTs específicas para este item, devendo a CONTRATADA incluir os custos, se houver, nas atividades descritas no Anexo 11 - TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte de 3º Nível
O horário de monitoramento presencial está descrito no Anexo 11 – Item 1.25.5.

Pergunta 21. Caso a CONTRATADA tenha que disponibilizar profissional para monitoramento ativo do ambiente tecnológico da CONTRATANTE na modalidade 24x7, este deverá ser realizado por profissionais do 3º nível de atendimento? Se sim, como será calculada a remuneração dos serviços em UST?

Resposta: O entendimento está errado. Não existe obrigação no uso de profissionais de 3º nível para esta atividade. Qualquer que seja a decisão, não eximirá a CONTRATADA de atender os itens do contrato e os níveis de serviços contratados (ANO/SLA).

A CONTRATADA deverá atender o item 1.25 do Anexo 11.

O monitoramento é um serviço essencial para CONTRATANTE acompanhar a evolução dos mais diversos KPIs (key performance indicator) dos sistemas e da infraestrutura de TI, como forma de detectar de forma proativa e reativa com mais rapidez no registro e solução dos chamados técnicos.

Não existe quantitativo de USTs específicas para este item, devendo a CONTRATADA incluir os custos, se houver, nas atividades descritas no Anexo 11 - TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte de 3º Nível.

O horário de monitoramento presencial está descrito no Anexo 11 – Item 1.25.5

Pergunta 22. Entendemos que para os serviços de 2ª nível do tipo demanda, 1 UATD equivale a 1 hora de trabalho. Está correto o entendimento? Se não por gentileza esclarecer.

Resposta: O entendimento está correto, devendo a contratada atender todos os itens do Anexo 15. O efetivo pagamento dos valores relativos às TAREFAS DE DEMANDA serão calculados considerando-se o valor da UATD multiplicando-se pelo total de horas/frações efetivamente prestadas, conforme Item 11 do Anexo 15 e efetivas reduções, se houver, conforme descrito no Anexo 16.

Pergunta 23. Solicitamos a estimativa de ocorrências para os serviços de 2º nível do tipo demanda, conforme item 14 do Anexo 15, subdivididos por cada local na capital e interior do estado do Ceará.

Resposta: Todas as licitantes deverão utilizar as informações disponibilizadas no Anexo 18, no Anexo 15 deste Edital e nas respostas inseridas nos questionamentos deste Pregão.

Marc Philippe de Abreu Arciniegas
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Às empresas interessadas em participar do PE 15/2020.