



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA

## RESPOSTA

**REFERÊNCIA:** Pregão Eletrônico n. 19/2022.

**PROCESSO:** 0000644-60.2021.4.01.8012.

**INTERESSADO:** LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A.

**ASSUNTO:** Pedido de esclarecimentos.

Trata-se de pedidos de esclarecimentos ao Edital do Pregão Eletrônico n. 19/2022, interposto por LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 19.877.300/0001-81, suscitando dúvidas sobre alguns pontos da contratação objeto do certame.

A competência para receber, analisar e responder os esclarecimentos é da pregoeira designada para o certame, auxiliado pela unidade técnica, se necessário, devendo se manifestar no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, nos termos do artigo 23, § 1º, do Decreto 10.024/2019.

Os pedidos de esclarecimentos foram apresentados por meio de petição digital encaminhada ao endereço eletrônico [sara.lago@trfl.jus.br](mailto:sara.lago@trfl.jus.br) com cópia para [selit.ro@trfl.jus.br](mailto:selit.ro@trfl.jus.br), no dia 02/01/2023, às 18h54min, conforme documento 17239444, portanto, **fora do prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão**, marcada para o próximo dia 10/01/2023, sendo, assim, **intempestivo**.

Cumprido anotar que, a partir do dia 20/12/2022, inicia-se o recesso forense. Conforme art. 62, inciso I, da Lei 5.010, de 30 de maio de 1966, considera-se feriado (dia não útil) na Justiça Federal o período compreendido entre 20 de dezembro e 6 de janeiro, entre outras datas elencadas no referido artigo.

Contudo, o pedido de esclarecimentos apresentado será respondido.

### I – DO PLEITO

Por intermédio do pedido de esclarecimento em exame, a interessada apresentou diversos questionamentos que serão respondidos diretamente na análise, a fim de melhor organizar o documento.

Sem maiores divagações, passo ao esclarecimento.

### II – DA ANÁLISE

Primeiramente, cumpre informar que o presente certame rege-se pelas normas pertinentes às licitações em geral, notadamente a Lei 10.520/2012 e o Decreto 10.024/2021, sendo resultado de extenso trabalho desenvolvido pela área demandante, pela comissão responsável pelos estudos preliminares e pelo setor de licitações do órgão, a fim de conciliar a ampla competitividade às peculiaridades do objeto.

Com relação às questões suscitadas pela requerente, segue abaixo a manifestação:

**Questionamento 1: Das mudanças de legislação.** Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.288 de 2021 a partir de 31 de dezembro de 2023 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação.

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º: “Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até 31/12/2023 e outro a partir de 01/01/2024.

Correto o entendimento.

**Questionamento 2: Do reajuste contratual.** Na página 18 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

**“25. REPACTUAÇÃO DO CONTRATO.**

25.1. Os preços da contratação poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, fixada no edital.

25.1.1. É nula de pleno direito qualquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

25.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) - ou, na hipótese de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo.

25.3. As repactuações e reajustes serão formalizados por meio de apostilamentos ao contrato.

**Diante do exposto acima, entendemos que o formato de reequilíbrio anual será apenas por reajuste por índice (ICTI) e não haverá repactuação. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.**

O edital de licitação foi republicado, no dia 27/12/2022, alterando o termo "repactuação" por "reajuste" no item 28 do Termo de Referência, Anexo I, do instrumento convocatório.

**Questionamento 3: Do reequilíbrio por repactuação.**

*“Pág. 18 26. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO. 26.1. Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.”*

**Diante do exposto acima, e, considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado na data prevista, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base na CCT vigente, na data do certame e, quando for liberada a CCT com os % definidos, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato por repactuação, independente do mesmo ter completado os primeiros 12 meses iniciais. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.**

Incorreto o entendimento da licitante. O item 25 do Termo de Referência dispõe sobre a forma de reajustamento do contrato, precisamente no subitem 25.2 *"O reajuste dos preços terá como limite a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) - ou, na hipótese de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo."*

**Questionamento 4: Do circuito de dados / Da conexão remota dedicada. Pag 9 do Termo de Referência:**

*"20.8. Os serviços de atendimento compreendendo os Serviços de Atendimento de Telessuporte e Remoto (SAR), os Serviços de Permissão de Acesso (SPA) e os Serviços de Atendimento Presencial (SAP), serão executados pela Central de Serviços de TI – CSTI organizada pela CONTRATADA, não sendo permitido qualquer acesso remoto externo ao ambiente computacional do CONTRATANTE, bem como do ambiente do CONTRATANTE para qualquer outro ambiente externo."*

Com isso, fica evidenciado que o N1 deve estar nas dependências da contratante, entendo conforme a alínea 20.8. do edital, que o acesso deve ser feito apenas no ambiente computacional da CONTRATANTE. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Instada a se manifestar, a unidade técnica assim o fez: *" Sim, o entendimento está correto."*

**Questionamento 5: SOBRE O FORNECIMENTO DAS FERRAMENTAS.**

**Na página 5 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:**

*"10.31. Utilizar ferramentas padronizadas pelo CONTRATANTE, ficando a cargo da CONTRATADA custear as licenças necessárias aos seus profissionais designados para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE."*

**Diante do exposto acima, solicitamos a gentileza do Órgão esclarecer conforme alíneas abaixo:**

**A) Quais seriam essas ferramentas para as quais a contratada deverá fornecer licenças, tendo em vista que, a ferramenta de ITSM é de responsabilidade da Contratante e, entendemos que ela é responsável pelo fornecimento das licenças dela para a contratada.**

**Ainda sobre esse item,**

**B) De quem é a responsabilidade de fornecimento da ferramenta de acesso remoto?**

**C) Caso seja da contratada, qual a especificação técnica dela?**

Segue manifestação da unidade técnica:

A) Como está previsto no Edital, a ferramenta ITSM é de responsabilidade da Contratante, ficando a responsabilidade das licenças dos softwares/aplicativos dos microcomputadores, tablet, ou smartphone, de responsabilidade da Contratada;

B) Responsabilidade do Contratante;

C) Responsabilidade do Contratante.

**Questionamento 6: Da Proposta.**

*“Pág. 4 do Edital c. Memória de Cálculo a fim de comprovar a exequibilidade da proposta que contenha a metodologia, incluindo planejamento de alocação da equipe técnica, e fórmulas adotadas pela licitante, para possibilitar a avaliação da composição de custos, insumos e demais componentes do preço ofertado para prestação dos serviços envolvidos na contratação.”*

**Qual o modelo da memória de cálculo solicitada acima? É o modelo da IN 05? Em que momento essa planilha deve ser encaminhada.**

O edital de licitação foi republicado, no dia 27/12/2022, suprimindo a exigência de que a memória de cálculo seja apresentada no momento do cadastramento da proposta. Contudo, em caso de dúvidas quanto à exequibilidade da proposta, durante a fase de julgamento, a pregoeira poderá solicitar a composição dos custos envolvidos no valor ofertado pela licitante.

**Questionamento 7: SOBRE O FORNECIMENTO DE PEÇAS Na página 10 do Edital é dito conforme abaixo:**

*"20.10.12. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática, impressoras e escâneres."*

**Diante do exposto acima, entendemos que a obrigação da CONTRATADA é restrita a substituir os equipamentos da CONTRATANTE, caso necessário, não havendo necessidade de fornecimento desses suprimentos e equipamentos por parte da CONTRATADA. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Correto o entendimento.

**Questionamento 8: Sobre os insumos. Solicitamos a gentileza do Órgão informar se o circuito de dados e telefonia para os alocados nas dependências da contratante será responsabilidade dela?**

Sim, o circuito de dados e telefonia para os técnicos alocados nas dependências será de responsabilidade da Contratante.

**Questionamento 9: Sobre os canais de atendimento e os indicadores. Na página 13 do Termo de Referência é exposto as tabelas abaixo:**

03	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	ILTA = (QTEL20 / Quantidade total de ligações telefônicas) x 100%	≥ 70%	< 70% a 60%	2%
					< 60% a 50%	5%
					< 50%	7%
04	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	ILTP = (QTELNA / Quantidade total de ligações telefônica) x 100%	≥ 5%	> 5% a 10%	2%
					> 10% a 20%	5%
					> 20%	7%

Diante do exposto acima, verificamos que o edital não possui nenhuma menção ao canal de abertura de chamados através de telefone. Não havendo menção de como deverá ser tratado os chamados abertos através de ligações telefônica, se deve ser fornecido 0800 para os atendentes, não havendo parâmetros para a medição dos tempos que devem ser atendidos, diante disso, solicitamos a gentileza do Órgão esclarecer conforme abaixo: Sobre a parte de telefonia: Alguns itens não ficaram claros:

- 1) De quem é a responsabilidade de fornecimento do número telefônico e qual deve ser o tipo;
- 2) Existirá integração de central telefônica, se sim qual o modelo do PABX existente na JF;
- 3) De quem é a responsabilidade de fornecimento da URA, visto que existe um indicador de telefonia Entendemos que, caso a responsabilidade seja da Contratante, caso sua ferramenta não consiga fornecer dados para a mensuração dos indicadores, a contratada não será glosada. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos;
- 4) Se for da contratada, qual a especificação da URA, se a responsabilidade for da contratada;
- 5) Deverá ser fornecido 0800 para os atendentes de N1?

Segue manifestação da unidade técnica:

- 1) Responsabilidade da contratante;
- 2) A priori não, estamos trabalhando nesse sentido;
- 3) Responsabilidade da contratante;
- 4) Responsabilidade da contratante;
- 5) Não deverá ser fornecido 0800 para os atendentes de N1.

**Questionamento 10: Da qualificação profissional. Na página 6 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:**

**“11. DO PREPOSTO.**

**11.1. A CONTRATADA deverá designar preposto e substituto quando da assinatura do contrato, que respondam pela equipe designada para a execução dos serviços contratados e que tenham autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo, com capacidade gerencial para tratar de todos os a ele assuntos inerentes junto ao CONTRATANTE.”**

Entendemos que o profissional substituto EVENTUALMENTE, a ser indicado não precisará ter as mesmas qualificações do titular. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como funcionará.

Não está correto o entendimento. As qualificações do preposto substituto deverão ser as mesmas exigidas para o titular.

**Questionamento 11: Sobre os treinamentos. Na página 4 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:**

**“9.11. A CONTRATADA deverá realizar capacitação de seus empregados nas ferramentas/tecnologias referente ao objeto do contrato com objetivo de atualizá-los. O plano de treinamento deve ser desenvolvido, documentado, executado e disponibilizado pela empresa CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.”**

Como a ferramenta de ITSM é da contratante entendemos que esse treinamento deverá ser feito por ela, inclusive da sua estrutura etc. Sendo assim entendemos que foi um erro de escrita no item acima. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como funcionará.

Não está correto o entendimento. Sugerimos fazer leitura do subitem 9.11 do Termo de Referência, Anexo I, do Edital de Licitação, que dispõe sobre o tópico de capacitação dos empregados da contratada.

**Questionamento 12: Sobre os processos ITIL. Na página 9 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:**

**“20.5. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar ao CONTRATANTE todos os processos ITIL, e demais processos afetos aos serviços contratados, que forem propostos pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução;”**

Sobre o item acima gostaríamos que nos esclarecessem:

- a) Entendemos que, para esse ciclo contratual, a contratada deverá implantar os processos básicos para a central de serviços: Incidentes, requisição, catálogo, acordo de níveis de serviços, conhecimento e configuração. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos;
- b) E quais processos já estão implantados e funcionando na central atual?
- c) Entendemos que toda a implantação do processo e seus fluxos na ferramenta de ITSM da contratante é dela. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Segundo manifestação da unidade técnica, temos:

- a) Está correto o entendimento, já existe uma base de conhecimento implantada no ITSM;
- b) Incidentes, requisição, catálogo, acordo de níveis de serviços, conhecimento e configuração;
- c) Sim, está correto o entendimento.

**Questionamento 13: Sobre o indicador de rotatividade. Na página 14 do Termo de Referência é exposto a tabela conforme abaixo:**

11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais.	$IRP = (NPDSJC / TP3M) \times 100\%$ NPDSJC = Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses TP3M = Total de profissionais nos últimos 3 meses	$\leq 15\%$	$> 15\%$ Obs: arredondamento para o inteiro mais próximo.	10%
----	---	--	--	-------------	--	-----

Tabela 2 - Indicador de Níveis de Serviços

Diante disso, entendemos que esse índice de rotatividade seria nos casos em que a Contratada solicite a demissão. E que para o uso desse indicador não entraria os pedidos de demissões solicitados pela contratante, visto que não há motivação da contratada ser glosada por um pedido da contratante. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Segundo a unidade técnica, está correto o entendimento.

Ainda sobre o assunto de indicadores,

Na página 12 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“21.11. Os serviços descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27, são considerados críticos, devendo ser atendidos prioritariamente de forma presencial, considerando o Indicador de Nível de Serviço 01, descrito na tabela abaixo.  
21.12. Os serviços críticos, descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27, terão atendimento priorizado e deverão ser concluídos em, no máximo, 20 minutos, ou justificadamente, em tempo hábil para não causar prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, considerados críticos.”*

E, na página 10 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“20.10.24. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões de julgamento, audiências e videoconferências e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.  
20.10.25. Operar a solução de videoconferência. 20.10.26. Executar a conexão entre os dispositivos de videoconferência da JFI, quando necessário.  
20.10.27. Apoiar na gravação das videoconferências, quando necessário.”*

E na página 14 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“21.17.1. Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA).  
21.17.1.1. As solicitações deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-NI por meio do sistema até o primeiro registro no sistema de controle de solicitações por algum atendente, demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.  
21.17.1.1.1. As solicitações dos usuários denominados "VIPs" e as relativas aos serviços críticos descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27 deverão ter início de atendimento presencial em tempo que não cause prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTINI no sistema de controle e efetivo encaminhamento da solicitação para o atendente N2.  
21.17.1.2. Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IIA), aplicando-se as penalidades cabíveis.”*

Diante do exposto acima, entendemos que o SLA será medido a partir do momento da alocação do técnico de N2 para o atendimento do chamado. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Segundo a unidade técnica, está correto o entendimento.

**Questionamento 14: Sobre o Atendimento ao SLA entre as localidades. Na página 8 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:**

*“20.3. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, e serão encerradas pela CONTRATADA após a confirmação da conclusão dos serviços;  
20.3.1. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços de TI, considerando as categorias de usuários VIP (magistrados) e padrão, bem como os serviços de alta criticidade, relativos a sessões de julgamento, audiências e videoconferências;  
20.3.2. Deverão ter início de atendimento imediato e presencial as sessões de julgamento da Turma Recursal, audiências realizadas nas Varas Federais (presenciais e/ou videoconferências), conforme endereços das localidades indicadas no ITEM 18, bem como as solicitações efetuadas por usuários VIPs (magistrados, e diretores de secretaria de vara), e também, inclusive, as solicitações de serviços de TI priorizadas pelo CONTRATANTE.”*

Devido à distância de mais de 300Km (FIGURA 01 e FIGURA 02) entre as cidades listadas no ITEM 18, torna-se inviável o compartilhamento de técnicos N2 (atendimento presencial), entre as localidades, sendo necessária a presença de um técnico N2 em cada localidade, considerando os serviços de alta criticidade que devem ser atendidos de forma imediata e presencial, exceto

a localidade de Guajará-Mirim, que deverá ser atendida presencialmente somente quando houver realização de serviços de alta criticidade.,”

E, na página 14 do Termo de Referência é dito conforme abaixo é dito conforme abaixo:

*“21.17.2. Indicador 02 - Indicador 02 – Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP).*

*21.17.2.1. Índice de solicitações atendidas no prazo estabelecido, observando as prioridades definidas no Catálogo de Serviços:*

*21.17.2.2 ALTA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 1h (uma hora).*

*21.17.2.3 MÉDIA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 6h (seis horas)*

*21.17.2.4 BAIXA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 24h (vinte e quatro horas).”*

Diante do exposto acima, foi informado que não há necessidade de técnico presencial dedicado alocado para a localidade de Guajará-Mirim, apenas quando houver a realização de serviços de alta criticidade. Observação os indicadores de níveis de serviços e o prazo estabelecido para os serviços de alta criticidade serem atendidos em até 01 hora, torna-se inviável o deslocamento de técnicos alocados em outras localidades, visto que, a distância de Porto Velho para Guarujá Mirim é de aproximadamente 4h (329km). Diante disso, entendemos que, para esse caso, podemos que nos seja informado como deveremos tratar esse local. O SLA para os serviços críticos para essa localidade será tratado em um formato diferente?

Segundo a unidade técnica, os eventos considerados de alta criticidade são raros ou inexistentes naquela localidade, quando acontecerem teremos que realizar a abertura com antecedência, para a Contratada fazer a preparação da logística do Atendimento a ser realizado.

**Questionamento 15: Sobre treinamento Anexo I – Termo Referência – Pág. 4.**

*“9.11.1 A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias, após a assinatura do contrato, ou ingresso de novo funcionário, iniciar treinamento, na forma telepresencial ao vivo.”*

Para que este treinamento possa se realizar, em até 15 dias da assinatura do contrato a contratada já teria que ter contratado os profissionais, ferindo a lei de licitações que diz que as licitantes não devem ter custos antes de se tornarem contratadas além de que o tempo de assunção é de 30 dias. Entendemos que a contratada terá até 30 dias para realizar esse treinamento. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Segundo a unidade técnica, esse prazo pode ser negociado na reunião de alinhamento/início do contrato.

**Questionamento 16: Da Ferramenta de ITSM. Pág. 5:**

*“10.32. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management - ITSM) do CONTRATANTE, cujas licenças serão providenciadas por este.”*

Entendemos que a contratante é responsável por toda a manutenção, atualização de versão, atendimento a incidentes, backup e implantação do novo contrato (catálogo, dashboards, relatórios, criação de filas, integrações com automações, implantação dos processos e seus fluxos, etc) na sua ferramenta de ITSM. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Segundo a unidade técnica, está correto o entendimento.

**Questionamento 17: Do pagamento.**

*13.7. Durante o período de Assunção dos Serviços não é devido qualquer valor à CONTRATADA.*

Entendemos que, caso a Contratada consiga um período de assunção menor, ela já irá começar a ser remunerada. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Segundo a unidade técnica, caso a futura contratada declare-se apta a executar os serviços, será remunerada.

**Questionamento 18: Da Volumetria. Pág. 10:**

*20.10.24. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões de julgamento, audiências e videoconferências e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.*

**A) Qual a Volumetria? Estes atendimentos serão dentro do expediente? Caso sejam fora do expediente, qual a volumetria?**

Ainda sobre o item volumetria,

**B) Entendemos que é obrigatória a presença de, no mínimo, a quantidade de técnico de 2º. Nível, nas seguintes localidades:**

a.) Porto Velho: 02

b.) Ji-Paraná: 01

c.) Vilhena: 01

Entendemos que todos os profissionais podem ser compartilhados. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Continuando em volumetria,

*20.14. A Central de Serviços de TI, alocada, em parte, na Sede da Seção Judiciária de Rondônia, em Porto Velho, deverá ser composta por três profissionais com qualificações técnicas superiores (Analista de Suporte ao Usuário), maior tempo de experiência na área e aptos a atender com celeridade as autoridades judiciárias (usuários VIPs) e os chamados críticos na Seção Judiciária, de modo que ao longo de toda a janela de atendimento (das 8h às 18h) ao menos um deles esteja presente e disponível para o atendimento imediato;*

**C) Entendemos que para os profissionais cima, a quantidade são: 02 Técnicos de 2N e 01 supervisor. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Segue manifestação da unidade técnica:

- A) Encontra-se disponível no Anexo VIII – Cenários JFRO, do Edital;
- B) Temos como quantidade mínima 03 técnicos em Porto Velho, 01 técnico em Ji-Paraná, e 01 técnico em Vilhena.
- C) Sim, está correto o entendimento, considerando-se que o SLA seja cumprido.

**Questionamento 19: Da disponibilização de materiais.**

*20.17. Para fins de padronização e compatibilidade e mediante acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá disponibilizar para uso dos funcionários da CONTRATADA equipamentos e mobiliário de uso comum na seccional; entendidos como "de uso comum" aqueles no mesmo padrão dos utilizados pelos funcionários da Anexo I - Termo de Referência (17049103) SEI 0000644- 60.2021.4.01.8012 / pg. 11 CONTRATANTE. Neste caso a CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano causado pelos seus funcionários aos equipamentos e mobiliários que lhe forem consignados.*

*20.19.5. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.*

**Diante do exposto acima, gostaríamos que fosse esclarecido o que será disponibilizado pela contratante e o que é de obrigação da contratada.**

Observar dispositivos do item 20.16 e subitens do Termo de Referência, Anexo I, do Edital da Licitação.

**Questionamento 20: Dos salários.**

*24.12. O salário não poderá ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);*

**Entendemos que não se pode ter nenhum profissional com valores abaixo de: R\$ 1.664,00 para o 2º. Nível e nenhum abaixo do salário-mínimo para o 1º. Nível. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Considerando que no Estado de Rondônia não há CCT específica para os profissionais de TI, poderá ser tomada como base a CCT da categoria profissional de TI, da base territorial do estado de origem da Contratada.

**Ainda nesse ponto,**

**Existe uma convenção coletiva que está vencida desde de 2019, SINDICATO DOS TRABALHADORES NAS INDÚSTRIAS METALURGICAS, MECANICA, MATERIAL ELETRICO, E INFORMATICA DO ESTADO DE RONDONIA. Esse sindicato, STIMME/RO, no endereço constante na convenção coletiva, existe uma empresa que nada tem a ver com eles. Entendemos que, uma convenção VENCIDA a mais de 3 anos e um sindicato não localizado NÃO DEVE SER UTILIZADA COMO PARÂMETRO DE SALÁRIO. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

O Estado de Rondônia não dispõe de CCT específica para os profissionais de TI, poderá ser tomada como base a CCT da categoria profissional de TI, da base territorial do estado de origem da Contratada.

**Continuando no assunto de convenção coletiva,**

**Entendemos que, a convenção coletiva que mais se adequa ao processo, ATIVA, é a do SINTELPESSRO e deve ser a utilizada para as composições de preços. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Considerando que no Estado de Rondônia não há CCT específica para os profissionais de TI, poderá ser tomada como base a CCT da categoria profissional de TI, da base territorial do estado de origem da Contratada.

**Questionamento 21: Questionamentos Gerais. Pág. 5:**

*10.33. O CONTRATANTE poderá realizar, a seu critério e a qualquer tempo, diligências presenciais ou remotas nos ambientes físicos e computacionais indicados pela CONTRATADA para prestação dos serviços.*

**Entendemos que o primeiro nível de atendimento, remoto, deverá ficar nas dependências da contratada e que ela deverá fornecer no mínimo: Gerador, segurança física e lógica, atendimento a NR17 e contingência. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

De acordo com a unidade técnica, a A NR17 não prevê jornada de trabalho. Deverá ser observado o item **17. DO LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.** do Anexo I Edital, no qual prevê a carga horária de trabalho semanal indicado é de 40h semanais.

**Questionamento 22: Sobre automações Pág. 14:**

*21.17.1.1.1. As solicitações dos usuários denominados "VIPs" e as relativas aos serviços críticos descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27 deverão ter início de atendimento presencial em tempo que não cause prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI-N1 no sistema de controle e efetivo encaminhamento da solicitação para o atendente N2.*

*21.17.1.2. Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IIA), aplicando-se as penalidades cabíveis.*

**Quais seriam as automações não cabíveis? Solicitamos a gentileza de esclarecer.**

Conforme manifestação da unidade técnica, são aplicações de algoritmos de controle que automatizam processos.

**Questionamento 23: Das volumetrias. De acordo com o documento no site listado nos documentos anexos ao Edital, a saber: TRF1 - Pregões - 2022 <https://portal.trf1.jus.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=2C908338851A011901851B4C271E3765>, entendemos que de acordo com o documento 9. Anexo VIII – Cenários JFRO 2020-2021 constante no link mencionado acima refletam o cenário em que as licitantes deve se basear para realizar o dimensionamento e provisionamento dos seus custos para o certame e que caso seja verificado que o volume é maior do que o apresentado pelo Órgão nesse anexo, será feito aditivo para adequação de valores. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de**

**maiores esclarecimentos.**

Segundo a unidade técnica, está correto o entendimento.

### **III – DA MANIFESTAÇÃO**

Feitas as ponderações necessárias, considero prestados os esclarecimentos requeridos.

Por oportuno, informo que os apontamentos assinalados nesta resposta serão registrados no sítio eletrônico da Seção Judiciária de Rondônia, para fins de transparência e publicidade.

Porto Velho/RO, na data de assinatura.

**SARA REGINA DA SILVA LAGO**

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Sara Regina da Silva Lago, Pregoeiro(a)**, em 06/01/2023, às 17:11 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trfl.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **17249691** e o código CRC **D60D9B21**.

Av. Presidente Dutra, 2203 - Bairro Centro - CEP 76805-902 - Porto Velho - RO - [www.trfl.jus.br/sjro/](http://www.trfl.jus.br/sjro/)

0000644-60.2021.4.01.8012

17249691v32

AO

SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE RONDÔNIA – SJRO

REF. PREGÃO ELETRÔNICO N. 19/2022

PROCEDIMENTO LICITATÓRIO Nº 0000644-60.2021.4.01.8012

## QUESTIONAMENTOS

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Serviços de Informática S.A. vem, respeitosamente, formular questionamentos relativos ao referido **PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 19/2022**

### 1. Das mudanças de legislação

Atualmente, há uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.288 de 2021 a partir de 31 de dezembro de 2023 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação.

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base nos impostos vigentes no momento do certame e, caso o benefício de desoneração não seja renovado, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato de acordo com Lei 8.666 Art 65 alínea “d” § 5º:

“Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso”.

**Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá dois custos distintos: um até **31/12/2023** e outro a partir de **01/01/2024**.

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/lei/L14288.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14288.htm)

<https://www.camara.leg.br/noticias/842628-entra-em-vigor-a-lei-que-prorroga-desoneracao-da-folha-de-pagamento-ate-2023>

## 2. Do reajuste contratual

Na página 18 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“25. REPACTUAÇÃO DO CONTRATO.*

*25.1. Os preços da contratação poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, fixada no edital.*

*25.1.1. É nula de pleno direito qualquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.*

*25.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) - ou, na hipótese de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo.*

*25.3. As repactuações e reajustes serão formalizados por meio de apostilamentos ao contrato.*

Diante do exposto acima, entendemos que o formato de reequilíbrio anual será apenas por reajuste por índice (ICTI) e não haverá repactuação. **Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

## 3. Do reequilíbrio por repactuação

“Pág. 18

26. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO.

26.1. Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.”

Diante do exposto acima, e, considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado na data prevista, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base na CCT vigente, na data do certame e, quando for liberada a CCT com os % definidos, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato por repactuação, independente do mesmo ter completado os primeiros 12 meses iniciais.

**Está correto o nosso entendimento?** Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

## 4. Do circuito de dados / Da conexão remota dedicada

Pag 9 do Termo de Referência

*“20.8. Os serviços de atendimento compreendendo os Serviços de Atendimento de Telessuporte e Remoto (SAR), os Serviços de Permissão de Acesso (SPA) e os Serviços de Atendimento Presencial (SAP), serão executados pela Central de Serviços de TI – CSTI organizada pela CONTRATADA, não sendo permitido qualquer acesso remoto externo ao ambiente computacional do CONTRATANTE, bem como do ambiente do CONTRATANTE para qualquer outro ambiente externo.”*

Com isso, fica evidenciado que o N1 deve estar nas dependências da contratante, atendendo conforme a alínea 20.8. do edital, que o acesso deve ser feito apenas no ambiente computacional da CONTRATANTE. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 5. SOBRE O FORNECIMENTO DAS FERRAMENTAS

Na página 5 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“10.31. Utilizar ferramentas padronizadas pelo CONTRATANTE, ficando a cargo da **CONTRATADA custear as licenças necessárias aos seus profissionais designados** para prestar os serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.”*

Diante do exposto acima, solicitamos a gentileza do Órgão esclarecer conforme alíneas abaixo:

- A) Quais seriam essas ferramentas para as quais a contratada deverá fornecer licenças, tendo em vista que, a ferramenta de ITSM é de responsabilidade da Contratante e, entendemos que ela é responsável pelo fornecimento das licenças dela para a contratada.

Ainda sobre esse item,

- B) De quem é a responsabilidade de fornecimento da ferramenta de acesso remoto?  
C) Caso seja da contratada, qual a especificação técnica dela?

## 6. Da Proposta

*“Pág. 4 do Edital*

*c. **Memória de Cálculo** a fim de comprovar a exequibilidade da proposta que contenha a metodologia, incluindo planejamento de alocação da equipe técnica, **e fórmulas adotadas pela licitante, para possibilitar a avaliação da composição de custos**, insumos e demais componentes do preço ofertado para prestação dos serviços envolvidos na contratação.”*

Qual o modelo da memória de cálculo solicitada acima? É o modelo da IN 05? Em que momento essa planilha deve ser encaminhada.

## 7. SOBRE O FORNECIMENTO DE PEÇAS

Na página 10 do Edital é dito conforme abaixo:

“20.10.12. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática, impressoras e escâneres.”

Diante do exposto acima, entendemos que a obrigação da CONTRATADA é restrita a substituir os equipamentos da CONTRATANTE, caso necessário, não havendo necessidade de fornecimento desses suprimentos e equipamentos por parte da CONTRATADA. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 8. Sobre os insumos

Solicitamos a gentileza do Órgão informar se o circuito de dados e telefonia para os alocados nas dependências da contratante será responsabilidade dela?

## 9. Sobre os canais de atendimento e os indicadores

Na página 13 do Termo de Referência é exposto as tabelas abaixo:

03	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	$ILTA = (QTEL20 / \text{Quantidade total de ligações telefônicas}) \times 100\%$  $QTEL20 = \text{Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos}$	≥ 70%	< 70% a 60%	2%
					< 60% a 50%	5%
					< 50%	7%
04	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	$ILTP = (QTELNA / \text{Quantidade total de ligações telefônica}) \times 100\%$  $QTELNA = \text{Quantidade de ligações telefônicas não atendidas}$	≥ 5%	> 5% a 10%	2%
					> 10% a 20%	5%
					> 20%	7%

Diante do exposto acima, verificamos que o edital não possui nenhuma menção ao canal de abertura de chamados através de telefone. Não havendo menção de como deverá ser tratado os chamados abertos através de ligações telefônica, se deve ser fornecido 0800 para os atendentes, não havendo parâmetros para a medição dos tempos que devem ser atendidos, diante disso, solicitamos a gentileza do Órgão esclarecer conforme abaixo:

Sobre a parte de telefonia:

Alguns itens não ficaram claros:

- 1) De quem é a responsabilidade de fornecimento do número telefônico e qual deve ser o tipo
- 2) Existirá integração de central telefônica, se sim qual o modelo do PABX existente na JF
- 3) De quem é a responsabilidade de fornecimento da URA, visto que existe um indicador de telefonia

Entendemos que, caso a responsabilidade seja da Contratante, caso sua ferramenta não consiga fornecer dados para a mensuração dos indicadores, a contratada não será glosada.

Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

4) Se for da contratada, qual a especificação da URA, se a responsabilidade for da contratada

5) Deverá ser fornecido 0800 para os atendentes de N1?

## 10. Da qualificação profissional

Na página 6 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“11. DO PREPOSTO.*

*11.1. A CONTRATADA deverá designar preposto e substituto quando da assinatura do contrato, que respondam pela equipe designada para a execução dos serviços contratados e que tenham autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo, com capacidade gerencial para tratar de todos os a ele assuntos inerentes junto ao CONTRATANTE.”*

Entendemos que o profissional substituto EVENTUALMENTE, a ser indicado não precisará ter as mesmas qualificações do titular. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como funcionará.

## 11. Sobre os treinamentos

Na página 4 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“9.11. A CONTRATADA deverá realizar capacitação de seus empregados nas ferramentas/tecnologias referente ao objeto do contrato com objetivo de atualizá-los. O plano de treinamento deve ser desenvolvido, documentado, executado e disponibilizado pela empresa CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.”*

Como a ferramenta de ITSM é da contratante entendemos que esse treinamento deverá ser feito por ela, inclusive da sua estrutura etc. Sendo assim entendemos que foi um erro de escrita no item acima.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer como funcionará.

## 12. Sobre os processos ITIL

Na página 9 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“20.5. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar ao CONTRATANTE todos os processos ITIL, e demais processos afetos aos serviços contratados, que forem propostos pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como*

*apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução;"*

Sobre o item acima gostaríamos que nos esclarecessem:

a) Entendemos que, para esse ciclo contratual, a contratada deverá implantar os processos básicos para a central de serviços: Incidentes, requisição, catálogo, acordo de níveis de serviços, conhecimento e configuração. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

b) E quais processos já estão implantados e funcionando na central atual?

c) Entendemos que toda a implantação do processo e seus fluxos na ferramenta de ITSM da contratante é dela. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

### 13. Sobre o indicador de rotatividade

Na página 14 do Termo de Referência é exposta a tabela conforme abaixo:

11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais.	$IRP = (NPDSJC / TP3M) \times 100\%$ NPDSJC = Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses TP3M = Total de profissionais nos últimos 3 meses	$\leq 15\%$	$> 15\%$ Obs: arredondamento para o inteiro mais próximo.	10%
----	---	--	--	-------------	--	-----

Tabela 2 - Indicador de Níveis de Serviços

Diante disso, entendemos que esse índice de rotatividade seria nos casos em que a Contratada solicite a demissão. E que para o uso desse indicador não entraria os pedidos de demissões solicitados pela contratante, visto que não há motivação da contratada ser glosada por um pedido da contratante.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Ainda sobre o assunto de indicadores,

Na página 12 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*"21.11. Os serviços descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27, são considerados críticos, devendo ser atendidos prioritariamente de forma presencial, considerando o Indicador de Nível de Serviço 01, descrito na tabela abaixo.*

*21.12. Os serviços críticos, descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27, terão atendimento priorizado e deverão ser concluídos em, no máximo, 20 minutos, ou*

*justificadamente, em tempo hábil para não causar prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, considerados críticos.”*

E, na página 10 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“20.10.24. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões de julgamento, audiências e videoconferências e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.*

*20.10.25. Operar a solução de videoconferência.*

*20.10.26. Executar a conexão entre os dispositivos de videoconferência da JF1, quando necessário.*

*20.10.27. Apoiar na gravação das videoconferências, quando necessário.”*

E na página 14 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“21.17.1. Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA).*

*21.17.1.1. As solicitações deverão ter o início de atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do encaminhamento da solicitação à CSTI-N1 por meio do sistema até o primeiro registro no sistema de controle de solicitações por algum atendente, demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.*

*21.17.1.1.1. As solicitações dos usuários denominados "VIPs" e as relativas aos serviços críticos descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27*

*deverão ter início de atendimento presencial em tempo que não cause prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI-N1 no sistema de controle e efetivo encaminhamento da solicitação para o atendente N2.*

*21.17.1.2. Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IIA), aplicando-se as penalidades cabíveis.”*

Diante do exposto acima, entendemos que o SLA será medido a partir do momento da alocação do técnico de N2 para o atendimento do chamado. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

#### **14. Sobre o Atendimento ao SLA entre as localidades.**

Na página 8 do Termo de Referência é dito conforme abaixo:

*“20.3. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, e serão encerradas pela CONTRATADA após a confirmação da conclusão dos serviços;*

*20.3.1. Os chamados deverão ser classificados pela Central de Serviços de TI, considerando as categorias de usuários VIP (magistrados) e padrão, bem como os serviços de alta criticidade, relativos a sessões de julgamento, audiências e videoconferências;*

20.3.2. Deverão ter início de atendimento imediato e presencial as sessões de julgamento da Turma Recursal, audiências realizadas nas Varas Federais (presenciais e/ou videoconferências), conforme endereços das localidades indicadas no ITEM 18, bem como as solicitações efetuadas por usuários VIPs (magistrados, e diretores de secretaria de vara), e também, inclusive, as solicitações de serviços de TI priorizadas pelo CONTRATANTE.

Devido à distância de mais de 300Km (FIGURA 01 e FIGURA 02) entre as cidades listadas no ITEM 18, torna-se inviável o compartilhamento de técnicos N2 (atendimento presencial), entre as localidades, sendo necessária a presença de um técnico N2 em cada localidade, considerando os serviços de alta criticidade que devem ser atendidos de forma imediata e presencial, **exceto a localidade de Guajará-Mirim, que deverá ser atendida presencialmente somente quando houver realização de serviços de alta criticidade.**”

E, na página 14 do Termo de Referência é dito conforme abaixo é dito conforme abaixo:

“21.17.2. Indicador 02 - Indicador 02 – Índice de solicitações atendidas no prazo (ISP).  
21.17.2.1. Índice de solicitações atendidas no prazo estabelecido, observando as prioridades definidas no Catálogo de Serviços:

**21.17.2.2 ALTA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 1h (uma hora).**

21.17.2.3 MÉDIA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 6h (seis horas)

21.17.2.4 BAIXA: Solicitações com criticidade alta deverão ser atendidas em até 24h (vinte e quatro horas).”

Diante do exposto acima, foi informado que não há necessidade de técnico presencial dedicado alocado para a localidade de Guajará-Mirim, apenas quando houver a realização de serviços de alta criticidade.

Observação os indicadores de níveis de serviços e o prazo estabelecido para os serviços de alta criticidade serem atendidos em até 01 hora, torna-se inviável o deslocamento de técnicos alocados em outras localidades, visto que, a distância de Porto Velho para Guarujá Mirim é de aproximadamente 4h (329km).

Diante disso, entendemos que, para esse caso, podemos que nos seja informado como deveremos tratar esse local.

O SLA para os serviços críticos para essa localidade será tratado em um formato diferente?

## 15. Sobre treinamento

Anexo I – Termo Referência – Pág. 4

*“9.11.1 A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias, após a assinatura do contrato, ou ingresso de novo funcionário, iniciar treinamento, na forma telepresencial ao vivo.”*

Para que este treinamento possa se realizar, em até 15 dias da assinatura do contrato a contratada já teria que ter contratado os profissionais, ferindo a lei de licitações que diz que as licitantes não devem ter custos antes de se tornarem contratadas além de que o tempo de assunção é de 30 dias.

Entendemos que a contratada terá até 30 dias para realizar esse treinamento.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 16. Dos Ferramenta de ITSM

Pág. 5

*“10.32. Utilizar a solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management - ITSM) do CONTRATANTE, cujas licenças serão providenciadas por este.”*

Entendemos que a contratante é responsável por toda a manutenção, atualização de versão, atendimento a incidentes, backup e implantação do novo contrato (catálogo, dashboards, relatórios, criação de filas, integrações com automações, implantação dos processos e seus fluxos, etc) na sua ferramenta de ITSM.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 17. Do pagamento

*13.7. Durante o período de Assunção dos Serviços não é devido qualquer valor à CONTRATADA.*

Entendemos que, caso a Contratada consiga um período de assunção menor, ela já irá começar a ser remunerada.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 18. Da Volumetria

Pág. 10

20.10.24. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões de julgamento, audiências e videoconferências e eventos até o seu início, permanecendo no local, quando estritamente necessário, ou de prontidão para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais.

A) Qual a Volumetria? Estes atendimentos serão dentro do expediente? Caso sejam fora do expediente, qual a volumetria?

Ainda sobre o item volumetria,

- B) Entendemos que é obrigatória a presença de, no mínimo, a quantidade de técnico de 2º. Nível, nas seguintes localidades:
- a.) Porto Velho: 02
  - b.) Ji-Paraná: 01
  - c.) Vilhena: 01

Entendemos que todos os profissionais podem ser compartilhados. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Continuando em volumetria,

20.14. A Central de Serviços de TI, alocada, em parte, na Sede da Seção Judiciária de Rondônia, em Porto Velho, deverá ser composta por três profissionais com qualificações técnicas superiores (Analista de Suporte ao Usuário), maior tempo de experiência na área e aptos a atender com celeridade as autoridades judiciárias (usuários VIPs) e os chamados críticos na Seção Judiciária, de modo que ao longo de toda a janela de atendimento (das 8h às 18h) ao menos um deles esteja presente e disponível para o atendimento imediato;

- C) Entendemos que para os profissionais cima, a quantidade são:

02 Técnicos de 2N e 01 supervisor

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 19. Da disponibilização de materiais

*20.17. Para fins de padronização e compatibilidade e mediante acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá disponibilizar para uso dos funcionários da CONTRATADA equipamentos e mobiliário de uso comum na seccional; entendidos como "de uso comum" aqueles no mesmo padrão dos utilizados pelos funcionários da Anexo I - Termo de Referência (17049103) SEI 0000644-60.2021.4.01.8012 / pg. 11 CONTRATANTE. Neste caso a CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano causado pelos seus funcionários aos equipamentos e mobiliários que lhe forem consignados.*

*20.19.5. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.*

Diante do exposto acima, gostaríamos que fosse esclarecido o que será disponibilizado pela contratante e o que é de obrigação da contratada.

## 20. Dos salários

Fortaleza - Recife - Aracaju - Salvador

Belém - Brasília - Belo Horizonte

SRC 0800 275 9303 - [src@lanlink.com.br](mailto:src@lanlink.com.br) - [www.lanlink.com.br](http://www.lanlink.com.br)

24.12. O salário não poderá ser inferior ao previsto na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

Entendemos que não se pode ter nenhum profissional com valores abaixo de: R\$ 1.664,00 para o 2º. Nível e nenhum abaixo do salário-mínimo para o 1º. Nível.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

**Ainda nesse ponto,**

Existe uma convenção coletiva que está vencida desde de 2019, SINDICATO DOS TRABALHADORES NAS INDÚSTRIAS METALÚRGICAS, MECANICA, MATERIAL ELETRICO, E INFORMATICA DO ESTADO DE RONDONIA.

Esse sindicato, STIMMME/RO, no endereço constante na convenção coletiva, existe uma empresa que nada tem a ver com eles.

Entendemos que, uma convenção VENCIDA a mais de 3 anos e um sindicato não localizado NÃO DEVE SER UTILIZADA COMO PARÂMETRO DE SALÁRIO.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

Continuando no assunto de convenção coletiva,

Entendemos que, a convenção coletiva que mais se adequa ao processo, ATIVA, é a do SINTELPES-RO e deve ser a utilizada para as composições de preços.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 21. Questionamentos Gerais

*Pág. 5*

10.33. O CONTRATANTE poderá realizar, a seu critério e a qualquer tempo, diligências presenciais ou remotas nos ambientes físicos e computacionais indicados pela CONTRATADA para prestação dos serviços.

Entendemos que o primeiro nível de atendimento, remoto, deverá ficar nas dependências da contratada e que ela deverá fornecer no mínimo: Gerador, segurança física e lógica, atendimento a NR17 e contingência.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**

## 22. Sobre automações

*Pág. 14*

21.17.1.1.1. *As solicitações dos usuários denominados "VIPs" e as relativas aos serviços críticos descritos nos itens 20.10.24, 20.10.25, 20.10.26 e 20.10.27 deverão ter início de atendimento presencial em tempo que não cause prejuízo de continuidade aos eventos em andamento, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI-N1 no sistema de controle e efetivo encaminhamento da solicitação para o atendente N2.*

21.17.1.1.2. *Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IIA), aplicando-se as penalidades cabíveis.*

Quais seriam as automações não cabíveis? **Solicitamos a gentileza de esclarecer.**

### **23. Dos as volumetrias**

De acordo com o documento no site listado nos documentos anexos ao Edital, a saber:

[TRF1 - Pregões - 2022](#)

<https://portal.trf1.jus.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=2C908338851A011901851B4C271E3765>

Entendemos que de acordo com o documento 9. Anexo VIII – Cenários JFRO 2020-2021 constante no link mencionado acima refletem o cenário em que as licitantes deve se basear para realizar o dimensionamento e provisionamento dos seus custos para o certame e que caso seja verificado que é volume é maior do que o apresentado pelo Órgão nesse anexo, será feito aditivo para adequação de valores.

**Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.**