

FOLHA DE INFORMAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 067/2020

Senhor Licitante,

O Núcleo de Licitação apresenta o esclarecimento relativo à licitação em epígrafe com a transcrição da resposta da área técnica demandante para os itens 2 a 5, conforme relacionamos a seguir:

Perguntas e Respostas:

1. Das mudanças de legislação

Atualmente existe uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.020 de 2020 a partir de 1º de janeiro de 2022 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação.

Com a visão de que o estado não deve ser onerado por algo futuro e que, pode não ser concretizado, como anteriormente ocorreu pelo adiamento dessa lei, e em função do contrato ultrapassar essa data, entendemos que, se mantida essa projeção, em janeiro de 2022, similar aos processos de Reequilíbrio Econômico-Financeiro realizados por entrada de dissídios em contratos com mão de obra inclusa, a Contratada terá seu contrato reequilibrado.

Está certo nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos que esclareça como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá 2 custos distintos. Até 31/12/2021 e outro a partir de 01/01/2022.

Resposta:

Sim. A Planilha será apresentada conforme legislação vigente à época da licitação.

2. Dos deslocamentos e peças

Solicitamos os dados de quilometragem rodada nos últimos dois anos. Entendemos que todas as peças necessárias a manutenção dos equipamentos de informática é de responsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.

A responsabilidade pelo fornecimento de peças para manutenção dos equipamentos do TJBA é da CONTRATANTE.

Ademais o volume de quilometragem depende muito da forma com que a CONTRATADA planejará e executará os atendimentos e a sua capilarização no interior do Estado.

3. Dos encargos trabalhistas

Entendemos que os encargos trabalhistas, exceto os fixados por lei, seguem os % de cada estado e dos dados históricos de cada empresa com relação à, por exemplo: % de licença maternidade, % de dispensa por justa causa, etc. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Os encargos tanto sociais, quanto trabalhistas têm sua origem na CLT, na Constituição Federal de 1988, em leis específicas e nas Convenções Coletivas de Trabalho.

4. Do Treinamento

Entendemos que, desde que a contratada possua uma plataforma EAD, os treinamentos poderão ser realizados de forma remota. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Cabe a CONTRATADA decidir sobre qual mecanismo ou plataforma utilizar, desde que atinja os objetivos da capacitação.

5. Do SLA

Qual a quantidade média de chamados para os grupos da tabela abaixo, nos últimos 02 anos.

Resposta:

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.

6. Do término do Contrato

Entendemos que todas as informações com relação a base de conhecimento, relatórios, procedimentos, scripts, inventário, CMDB, etc. estarão sendo armazenadas dentro da ferramenta de ITSM do cliente, CA Service Desk Manager versão 17, sendo assim a CONTRATADA não precisa ter nenhuma ferramenta auxiliar para tratar estes dados em paralelo e nem realizar integrações com a ferramenta da Contratante. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

É desejável que a base de conhecimento esteja totalmente disponível no CA Service Desk Manager. Todavia, o panorama de soluções tecnológicas disponibilizadas pelo mercado é bastante dinâmico. Caso, ao término do contrato, seja necessário utilizar alguma ferramenta auxiliar ou integração, tal demanda será acordada entre as partes em regime de serviços eventuais. Independentemente da estratégia que seja definida, os requisitos descritos no item 16. Transferência de Conhecimento do Termo de Referência devem ser cumpridos.

7. Do horário de atendimento

Pág. 6: "Magistrados e Servidores trabalhando nas unidades que estiverem nos Plantões Judiciários 6 Dias úteis – A partir das 19h (dezenove horas) às 07h (sete horas) do dia seguinte. Finais de semana iniciando às 19h (dezenove horas) da sexta-feira até 07h (sete horas) da 2ª feira. Feriados (24 horas)."

Entendemos que, para o regime acima, no que diz respeito ao 2º. Nível presencial, os técnicos devem estar de sobreaviso, e apenas será realizado o atendimento presencial no acionamento do sobreaviso. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Os plantões judiciários serão suportados pelas equipes de 1º e 2º níveis de atendimento. A equipe de 2º nível presencial somente será acionada se a demanda em específico assim exigir. Cabe à contratada definir se estes técnicos estarão em regime de sobreaviso ou não.

8. Dos Perfis dos Recursos

Analisando texto e as tabelas de perfis, dispostas no item 19 – Qualificação Técnica profissional do Anexo I – Termo de Referência, e sabendo que a composição da equipe técnica deverá ser provida e dimensionada pela Contratada, questionamos:

a) Um mesmo profissional poderá atender a mais de um perfil distinto, desde que possua toda a capacitação e experiência exigida nos perfis?

- b) Quais perfis deverão ter dedicação exclusiva ao TJ-BA e quais poderão ser compartilhados com outros contratos?
- c) Quantos recursos por perfil são adotados no contrato atual que hoje atende ao TJBA?
- d) O perfil de preposto e coordenador da central de serviços, poderá ser executada pelo mesmo profissional, desde que a função atenda a qualificação de ambos os perfis.
- e) Para os atendimentos remotos do perfil "Técnico de Atendimento de 2º nível – Sistemas", poderá esse, ser alocado nas dependências da Contratada?

Resposta:

- a) Não é recomendável haver sobreposição de perfis. Cada profissional contratado tem que, formalmente, estar associado a um e somente um perfil. A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para incluir essa vedação na nova versão do edital.
- b) Esta informação não consta no edital. A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para definir as regras sobre dedicação exclusiva dos profissionais contratados.
- c) Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.
- d) Conforme indicado na resposta "a", não é recomendável haver sobreposição de perfis. Cada profissional contratado tem que, formalmente, estar associado a um e somente um perfil.
- e) Não. Conforme definição do Perfil P06, no item 19 do Anexo I, o local de atuação do Técnico de atendimento de 2º nível – Sistemas deverá ser "presencialmente na sede do contratante".

9. Das novas tecnologias

Entendemos que há novas tecnologias não mapeadas em época de edital, que para sua implementação e uso, poderão gerar diversos custos a mais para a contratada, que não estarão contabilizados no valor calculado atualmente. Entendemos que em casos dessa natureza, será realizado um aditivo de crescimento do contrato mantendo o equilíbrio financeiro do mesmo, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, favor esclarecer como deverá ser equilibrado o contrato em caso de implementações de novas soluções que gere alto custo a contratada.

Resposta:

Entendemos que o aprimoramento tecnológico faz parte do dia a dia dos profissionais e das empresas prestadoras de serviço de TIC. Eventuais pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro deverão ser apresentados pela CONTRATADA em processo administrativo próprio, com a devida fundamentação, a fim de que seja apreciado pela Administração.

10. Do histórico de Operação dos Serviços

Conforme item 22.3.1 – Histórico de Operação dos Serviços, não foi divulgado gráfico de chamados por faixa de horário/mês, incluindo chamados de VIPs, que poderão ocorrer fora do horário comercial. Solicitamos assim as médias por ano em 2019 e 2020, para realização de cálculo mais preciso de equipe de atendimento de chamados.

Resposta:

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para incluir esses dados na nova versão do edital.

11. Da Alocação de equipes volantes

O item 22.6 – Equipes Móveis do anexo I – Termo de Referência, cita a necessidade de equipes móveis para atendimento as unidades funcionais do TJBA. Entendemos assim, que os técnicos

de atendimento presencial ficarão alocados nas dependências da contratante nas localidades polo, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, favor esclarecer sobre a alocação desse recurso nas localidades polo.

Resposta:

Não. Conforme item 8 do Termo de Referência (Adequação do Ambiente), "As atividades presenciais poderão ser realizadas nas dependências do CONTRATANTE, quando houver disponibilidade, ou nas dependências da CONTRATADA, de forma que melhor atenda ao IMR (Instrumento de Medição de Resultados) definido no presente Termo de Referência. Em qualquer dos casos, A CONTRATADA deverá disponibilizar o mobiliário, os equipamentos, os dispositivos e as ferramentas que forem necessários à execução dos atendimentos. Nos casos onde o CONTRATANTE disponibilize o ambiente físico, caberá à CONTRATADA a plena manutenção desse ambiente, responsabilizando-se em forma total e irrestrita por quaisquer danos ou prejuízos que vierem a ocorrer, tanto no que tange à utilização inadequada desses ambientes, quanto no referente aos equipamentos e itens estocáveis mantidos nos mesmos."

12. Dos chamados por polo

Conforme as tabelas nomeadas "Quantidade de chamados solucionados por polo" do item 22.3.1 – Histórico da Operação de Serviços do Anexo I – Termo de Referência, se refere a chamados solucionados presencialmente por equipe volante ou inclui também outros tipos de chamados solucionados, como os remotos? Caso a tabela inclua vários tipos de chamados, qual a volumetria de chamados solucionados apenas presencialmente por equipe volante?

Respostas:

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para incluir esses dados.

13. Dos indicadores de Qualidade e Desempenho

Entendemos que nos 3 primeiros meses de operação do contrato, os indicadores deverão ser flexibilizados, por se tratar de amadurecimento de uma Central de Serviços recém-implantada, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, favor esclarecer sobre o procedimento de glosa nos 3 primeiros meses de operação do contrato.

Resposta:

Conforme o item 17 do Termo de Referência (Transição Contratual), os indicadores contratuais de desempenho e qualidade (IMR) passarão a ser apurados, em sua totalidade, a partir do início da Fase IV – Operação em Modo Pleno.

14. Do Circuito de Dados

Entendemos que o fornecimento de circuito de dados por parte da contratada deverá ocorrer somente para a sede do TJ-BA e através de rede interna poderemos acessar remotamente as localidades nas microrregiões geográficas, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor esclarecer sobre como acessar remotamente as localidades nas microrregiões geográficas.

Resposta:

A conexão entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverá ocorrer através de VPN. Uma vez estabelecida esta conexão, o suporte remoto poderá ser devidamente prestado aos usuários.

15. Da Gestão de Ativos

Verificando que teremos perfis profissionais dedicados a gestão de ativos, solicitamos que seja divulgado que software de gestão de ativos, será disponibilizado para uso pela contratada.

Resposta:

O processo de Gestão de Ativos será operacionalizado através de ferramentas como CA Service Desk Manager e módulos correlatos, sistemas internos de controle desenvolvidos pelo TJBA, plataforma de colaboração com e-mail e planilhas eletrônicas.

16. Das Gestões

Entendemos que a gestão dos processos de base de conhecimento, qualidade dos serviços, catálogo de serviços, gerenciamento e requisição e gerenciamento e incidentes serão desempenhados por profissionais alocados, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor esclarecer sobre quem deverá desempenhar tais gestões de processos na central de serviços.

Resposta:

A Gestão dos Processos mencionados, considerando o escopo da Central de Serviços, será realizada pelo perfil P02 – Coordenação da Central de Serviços, com apoio de sua equipe.

17. Do endereço físico

Solicitamos que seja divulgado em qual endereço físico deveremos considerar para instalação do link de comunicação de dados.

Resposta:

A definição sobre a eventual necessidade de instalação de links por parte da CONTRATADA será analisada durante a revisão do Termo de Referência.

18. Das Ordens de Serviço

Conforme item 22.7 – Ordens de Serviço, são divulgados o volume previsto de UST e suas equivalências, sendo elas de graus baixo, médio e alto. Do volume previsto, qual a previsão de degraus, baixo, médio e alto?

Resposta:

Isso não pode ser definido previamente pois depende de cada projeto que seja demandado em caráter de serviços eventuais (remunerados com base em UST). A classificação em cada degrau será feita de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, observando melhores práticas de mercado.

19. Dos processos ITIL

Entendemos que os processos Itil necessários, serão implantados pela Contratante, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor esclarecer sobre a implantação dos processos necessários.

Resposta:

Conforme item 10 do Termo de Referência (Obrigações da Contratada), a contratada deverá "Apoiar a implantação e o aprimoramento de processos de Gestão de Serviços de TIC (ITIL), fornecendo informações e atuando de forma colaborativa, se necessário, com outros fornecedores, sob a supervisão e coordenação dos Gerentes dos Contratos da Contratante.

20. Da ferramenta de ITSM

A contratada terá acesso ao ITSM fornecido pela contratante, no formato gestão?

Resposta:

Não está claro o que seria "formato gestão". A equipe prevista no escopo desta contratação não terá prerrogativas de administração da ferramenta de ITSM. Todavia, poderá demandar a outra equipe, alocada em outro contrato, que forneça os níveis de acesso que forem necessários para as operações da Central de Serviços.

21. Dos prazos de implantação

Qual o prazo que a contratada deverá considerar para implantação da Central de Serviços?

Resposta:

A CONTRATADA deve observar o item 17. Transição Contratual do Termo de Referência.

22. Da planilha de composição de preços

O item 9.10.1.1 do edital descreve o seguinte: "Na hipótese de contratação de serviços comuns em que a legislação ou o edital exija apresentação de planilha de composição de preços, esta deverá ser encaminhada exclusivamente via sistema eletrônico, no prazo do item 9.10 acima com os respectivos valores readequados ao lance vencedor. [NOTA: art. 30, §5o, do Decreto no 19.896/20".

Na referida contratação, será necessário a apresentação de planilha de composição de preços?

Resposta:

Não. O edital não exige apresentação dessa planilha

Salvador, 07 de Janeiro de 2021.



Camila Andrade Guimarães
Coordenadora do Núcleo Central de Licitação
Pregoeira