



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90110-230 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

RESPOSTA A QUESTIONAMENTO

PROCESSO Nº 8.2022.0207/000065-3

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2025-DEC

ABERTURA: 16/05/2025, às 14h.

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI RELACIONADOS À PRÁTICA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (NÍVEL 1), AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE CAMPO (NÍVEL 2) E ÀS PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC, TODOS SEGUNDO ÀS NORMAS ADOTADAS PELA ISO/IEC 20000 (GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI), PELA NORMA ISO 27001 (SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO) E PELAS PRÁTICAS DO ITIL 4 (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY 4).

QUESTIONANTE: IT2B TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/13827

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7948717, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7982309, e pelo Departamento de Compras (DEC), nos seguintes termos:

1. Conforme item 11.3.1. do Termo de Referência, está correto nosso entendimento que a reunião com a Contratada poderá ser realizada on-line? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

2. Conforme item 19.3.7. do Termo de Referência, está correto nosso entendimento que a Planilha de Custo e Formação de Preços será encaminhada somente após a declaração do vencedor? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DEC: Em relação ao ponto, deverá ser seguido o indicado no subitem 6.23 do Edital:

6.23. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá, sob pena de desclassificação, encaminhar sua proposta de preços final, conforme o Anexo II deste Edital, com os valores adequados ao seu último lance e acompanhada da respectiva documentação complementar, quando houver.

Conforme indicado no Anexo II - Modelo de Proposta de Preços:

A proposta deverá seguir o modelo presente no Anexo III – C do Caderno de Especificações Técnicas, composto pelas tabelas “Planilha de Custos para Proposta Comercial e Formação de Preços” e “Detalhamento da Proposta de Preços”, bem como as orientações que a acompanham.

Em outras palavras, apenas a melhor classificada, após a etapa de lances, será convocada para apresentar as planilhas de que tratam o Anexo II - Modelo de Proposta de Preços.

3. Conforme item 4.9.2. do Caderno de Especificações Técnicas, está correto nosso entendimento que a CONTRATANTE fornecerá a ferramenta de ITSM e disponibilizará sem custos para a equipe da Contratada? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

4. Conforme item 6.1.3. do Caderno de Especificações Técnicas, está correto nosso entendimento que cada uma das 16 regionais (exceto Porto Alegre) terá um profissional de N2 alocado em suas dependências? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

5. Está correto nosso entendimento que os profissionais alocados nas regionais efetuarão os atendimentos nas localidades pertencentes a sua regional? Ou seja, se deslocarão de sua regional para realização dos atendimentos nas localidades pertencentes a sua regional? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

6. Conforme item 6.4.3.5. do Caderno de Especificações Técnicas, está correto nosso entendimento que os profissionais de N1 do Grupo de Serviços de Apoio (G3) atuarão somente em Horário de Plantão das 22h às 8h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, até o próximo dia útil às 8h? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: O entendimento está parcialmente correto. Os profissionais "Suporte ao Usuário – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau" E "Suporte ao Usuário – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau" do Grupo 3 atuarão em horário de plantão.

7. Conforme item 6.4.3.5. do Caderno de Especificações Técnicas, está correto nosso entendimento que os profissionais de N1 do Grupo de Serviços de Apoio (G3) atuarão em escala de trabalho para cumprir o horário de Plantão? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: O formato da escala de trabalho dos profissionais que atuarão em plantão caberá exclusivamente à contratada.

8. Conforme item 6.4.3.5. do Caderno de Especificações Técnicas, está correto nosso entendimento que os profissionais de N1 do Grupo de Serviços de Apoio (G3) atuarão em Horário de Plantão nas dependências da CONTRATANTE? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

9. Conforme item 6.4.3.5. do Caderno de Especificações Técnicas e de acordo com a quantidade de técnicos de N1 (N1 Pleno (9), N1 Sênior (8)), qual a quantidade mínima de profissionais por turno de trabalho, considerando a carga horária de 8h/dia? Favor esclarecer.

Resposta DITIC: A definição de turnos de trabalho caberá a contratada, conforme a volumetria dos serviços disposta no item 8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

10. Conforme item 6.4.3.5. do Caderno de Especificações Técnicas, considerando 01 N2 de sobreaviso, qual o volume médio mensal de atendimentos presenciais durante o sobreaviso? Favor esclarecer.

Resposta DITIC: O volume médio mensal é de 3,5 atendimentos presenciais.

11. Conforme item 6.4.3.5. do Caderno de Especificações Técnicas, considerando 01 N2 de sobreaviso, qual o tempo médio de atendimento de um chamado de sobreaviso? Favor esclarecer.

Resposta DITIC: O tempo médio de atendimento de sobre aviso é de 3h58min.

12. A CONTRATANTE irá fornecer celular com plano de dados para comunicação entre os profissionais da Contratada? Caso contrário, favor esclarecer como será efetuada a comunicação entre os profissionais para tratativa dos atendimentos.

Resposta DITIC: Os custos deste tipo trazidos no questionamento serão de responsabilidade da contratada, sendo que a comunicação dos profissionais para tratativas dos atendimentos serão efetuadas por meio da estrutura de telefonia da contratante, conforme itens 6.3.5.5 a 6.3.5.7 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

13. No Anexo I do Termo de Referência temos o valor estimado de R\$ 25.859.858,00 e no Caderno de Especificações Técnicas temos o valor estimado de R\$ 20.825.086,00, portanto, qual o valor correto estimado? Favor esclarecer o porque da diferença destes valores.

Resposta DITIC: O valor de R\$ 20.825.086,00 foi baseado na Portaria 4.668 da SGD e o valor de R\$ 25.859.858,00 foi obtido por pesquisa de mercado, sendo este o valor de referência máximo da Licitação.

14. Considerando que os salários informados no Caderno de Especificações Técnicas apontam para a Convenção Coletiva de Trabalho de 2023 e PORTARIA SGD/ME Nº 4.668, DE 23 DE MAIO DE 2022, está correto nosso entendimento que os valores Salariais de

Referência (VSR) deverão ser reajustados para 2025 conforme reajustes estabelecidos em convenção? Se SIM, quais serão os novos VSR's a serem considerados? Favor esclarecer.

Resposta DITIC: A proposta de preços deverá considerar as Convenções Coletivas de Trabalho mais recentes.

15. Está correto nosso entendimento que os salários-mínimos a serem praticados deverão estar de acordo com a Nota Técnica SEI nº 32598/2024/MGI assinada em 14/10/2022, respeitando também os valores considerados na Convenção Coletiva de Trabalho de 2024/2025? Caso contrário, favor esclarecer visto que a Nota técnica do Caderno de Especificações está desatualizado em relação a IN de 2024 e a CCT de 2024/2025?

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

16. Conforme item 8.1.5. do Caderno de Especificações Técnicas, qual a volumetria média anual de atendimentos por "Categoria / Abrangência Técnica do Grupo" e "Regionais" distribuídos por Cidade Sede e suas respectivas localidades? Favor esclarecer.

Resposta DITIC: A volumetria dos chamados de atendimento por localidade específica está informada no arquivo "Tickets por Localidade", disponível para *download* em <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/consultas/licitacoes/>, na aba "Anexos", e em <http://www.pregaoonlinebanrisul.com.br/editais/pesquisar>, na aba "Documentos Anexos" desta licitação.

17. A contratada deverá dimensionar e considerar na sua formação de preços os custos de deslocamento e KM para atendimento de chamados presenciais fora da base técnica da região? Ou a contratada irá disponibilizar transporte para estes atendimentos presenciais fora da base técnica?

Resposta DITIC: A contratada deverá dimensionar e considerar na sua formação de preços os custos de deslocamento e KM para atendimento de chamados presenciais fora da base técnica da região, conforme item 11.2.45 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

18. Correto o entendimento que os custos de deslocamento do técnico para atendimento de chamados presenciais será de responsabilidade da contratante?

Resposta DITIC: O entendimento não está correto. A licitante deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento ao objeto, conforme disposto no item 11.2.45 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

19. O Instrução normativa de fator-K está relacionado apenas a disponibilização de mão de obra (Postos de Trabalho), não tem relação com os demais custos solicitados como: Uniformes, Mobiliário, Equipamentos, Smartphones, Uniformes, Mala de Ferramentas, deslocamento de KM, estacionamento, diárias, hospedagem, dentre

outros. Como foi realizada a estimativa de preços em relação a estes pontos e em relação a diferença de salários?

Resposta DITIC: O Fator-K base desta Licitação está baseado na Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, e conforme definido no item 10.7.2.7, não trata-se de alocação de postos de trabalho, mas sim de cumprimento de níveis mínimos de serviço, devendo todos os custos estarem inclusos e detalhados na proposta de preços.

20. Conforme Anexo III, qual a carga horária mensal estabelecida para cada profissional conforme seu Cód. Identificação de Perfil: 150 hs, 180 hs, 200 hs ou 220 hs mês?

- a) TECSUP-02 – Horas Mensais =
- b) TECSUP-03 – Horas Mensais =
- c) TECMAN-02 – Horas Mensais =
- d) TECMAN-03 – Horas Mensais =
- e) TECRED-02 – Horas Mensais =
- f) GERSUP – Horas Mensais =
- g) ASISA-02 – Horas Mensais =
- h) ASISA-03 – Horas Mensais =

Resposta DITIC: Não há definição de carga horária, considerando que o objeto é baseado em entregáveis com níveis mínimos de serviço e não postos de trabalho.

21. Conforme item 11.2.45., está correto nosso entendimento que os deslocamentos dos profissionais de uma Regional para outra Regional ocorrerão somente em função da substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não)? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

São os esclarecimentos ora prestados.

Dessa forma, visando a que a empresa participe efetivamente do certame, garantindo a mais ampla competitividade e isonomia, solicitamos leitura atenta do edital e de seus anexos, em especial, das condições de elaboração e de apresentação da proposta de preços.

Indicamos ainda, como suporte aos licitantes participantes desta e de futuras licitações, consulta à seção “Perguntas Frequentes”, na página do Departamento de Compras na Internet, disponível no endereço eletrônico <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/perguntas-frequentes-2/>, na qual podem ser obtidos esclarecimentos acerca dos procedimentos e fases das licitações deste Tribunal de Justiça, entre outras informações úteis.



Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva, Diretor(a) de Departamento**, em 14/05/2025, às 15:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo, Chefe de Serviço**, em 14/05/2025, às 16:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **7982703** e o código CRC **54230A20**.
