



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: PRONET TECNOLOGIA E ENGENHARIA LTDA.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/14586

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7975812, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7985599, e pelo Departamento de Compras (DEC), nos seguintes termos:

1. Existem glosas ou multas da contratação atual ou anterior? Se sim, por quais motivos?

Resposta DEC: As eventuais multas podem ser acessadas mediante consultas ao Diário da Justiça Eletrônico - DJE, na página do Tribunal de Justiça.

2. Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato?

Resposta DITIC: Esta informação consta no Anexo XI do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

3. Qual o valor do salário recebido por cada perfil profissional alocado na prestação de serviços atual ou anterior?

Resposta DITIC: O valor pago aos profissionais é definido pela contratada conforme as demandas e necessidade dos serviços contratados.

4. Os profissionais deverão receber em sua remuneração mensal os eventos de periculosidade ou insalubridade? Se sim, em quais percentuais?

Resposta DEC: O pagamento de salários e outras verbas trabalhistas são de responsabilidade da contratada, devendo ser observada a

legislação trabalhista aplicável a cada caso. Registre-se que não se trata de contratação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra.

5. As empresas que apresentarem salários inferiores em sua proposta e planilha de preços aos especificados no Edital e Termo de Referência serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento não está correto. Conforme itens 3.7.7 e 3.7.8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, o Edital não vincula a planilha apresentada como estimativa de remuneração à proposta de preços a ser apresentada pela licitante.

6. As empresas que apresentarem quantitativos de profissionais inferiores em sua proposta e planilha de preços aos especificados no Edital e Termo de Referência serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

Resposta DITIC: Está correto o entendimento, conforme item 3.3.10 e Anexo XI do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

7. Caso as empresas licitantes possam propor quantitativo de profissionais e/ou salários inferiores aos especificados no Edital e Termo de Referência desta licitação, qual será o critério de exequibilidade que será adotado para fins de julgamento das propostas?

Resposta DITIC: Os critérios de aceitabilidade da proposta estão dispostos no item 1 no Anexo II - Modelo de Proposta de Preços do Edital de Licitação.

8. Os profissionais da equipe técnica poderão acumular função de algum dos perfis especificados no Edital e seu Termo de Referência ou deverão exercer exclusivamente uma única função/perfil profissional?

Resposta DITIC: O quantitativo mínimo de profissionais, bem como os grupos em que desempenharão suas atividades, estão descritas detalhadamente no Anexo III-A do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, não havendo previsão de acúmulo de funções.

9. Algum dos profissionais da equipe técnica pode acumular a função de PREPOSTO do contrato para representação da empresa contratada junto à contratante?

Resposta DITIC: Nenhum profissional prestador dos serviços requisitados poderá acumular o papel de preposto sem a devida autorização prévia da Contratante, conforme disposto no item 12.8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

10. O preposto poderá ficar lotado fora das dependências da contratante durante o seu horário administrativo, podendo deslocar-se ou reunir-se remotamente e estar presente sempre que necessário para

atendimento das demandas da contratante. Está correto nosso entendimento?

Resposta DITIC: Está correto o entendimento, conforme definido no item 4.8.8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

11. Entendemos que a CONTRATANTE fornecerá a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como por exemplo: software de monitoramento, ferramenta de controle e abertura de chamados, computadores e/ou notebooks para os profissionais da contratada, mobiliário, mesas, cadeiras e ferramentas para atuação na prestação de serviços?

Resposta DITIC: Os critérios sobre as instalações físicas estão dispostos no item 6 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

12. A Central de Serviços deverá ficar alocada em ambiente da contratada ou da contratante?

Resposta DITIC: No ambiente do contratante, conforme item 5.4.1 do Caderno de Especificações Técnicas.

13. A empresa deverá, de alguma forma, customizar/parametrizar a ferramenta de chamados ou monitoramento instalada/implantada na contratante? Se sim, qual o tempo estimado para esta tarefa?

Resposta DITIC: Sim, conforme descritos nos grupos de serviços de gerenciamento de serviços de TIC, item 5.8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

18. Haverá glosas para o posto que estará de férias quando estiver descoberto?

Resposta DITIC: Conforme item 11.2.48 do Caderno de Especificações Técnicas, a Contratada deverá executar as ordens de serviço em regime permanente, mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis e qualificados para tal finalidade.

20. Qual a convenção coletiva que será utilizada para este Edital?

Resposta DITIC: Será utilizada a CCT vigente.

21. Em Caso de atualização de convenção coletiva para os profissionais envolvidos no objeto desta contratação, será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial, de acordo com o art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021 para adequação dos valores da CCT atual?

Resposta DITIC: Considerando que o objeto não se trata de posto de trabalho, havendo a devida previsão de reajuste anual do contrato pelo IPCA, não será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial pelo motivo apontado.

22. Entendemos que os custos com hospedagem e deslocamento dos técnicos para atendimento aos chamados serão responsabilidade da contratada, nosso entendimento está correto? Caso positivo, qual a média mensal de quilômetros percorridos pela equipe atualmente?

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento, contudo caberá à licitante a estimativa, baseado na volumetria, disposta no item 8, e nos Acordos de Níveis de Serviços, dispostos no item 9 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

23. Entendemos que a equipe de N2 fica distribuída nas regionais de atendimento, nosso entendimento está correto? Caso positivo, quantos chamados são atendidos, em média, mensalmente nestes polos pela equipe de N2?

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento. A volumetria de serviços está disposta no item 8 do Caderno de Especificações Técnicas.

24. Qual a quantidade média mensal de chamados atendidos por cidade que demandam atendimento presencial da equipe de N2?

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.

25. Considerando o contrato atual, qual o tempo médio de atendimento (TMA) da equipe de N1 para cada canal de atendimento?

26. Considerando o contrato atual, qual o tempo médio de espera (TME) da equipe de N1 para cada canal de atendimento?

Resposta DITIC: Os Tempos Médios de Atendimento do atual contrato são de domínio da atual contratada, sendo que para o novo contrato a futura contratada deverá obter tais tempos conforme os níveis mínimos de atendimento definidos no item 9 do Caderno de Especificações Técnicas.

Registre-se que as questões 14 a 17 e 19, que tratam da aplicação da Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024 e de aspectos tributários, serão respondidas em separado.

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 **Resposta DITIC:** procedimentos e fases das licitações deste Tribunal de Justiça, entre outras informações úteis.



Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebelo da Silva, Diretor(a) de Departamento**, em 14/05/2025, às 18:01, 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 18:03, 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 **7986810** e o código CRC **222D97E4**.
