



Pregão Eletrônico nº 027/2023

Objeto: Contratação de prestação de serviços técnicos especializados, de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba – TJPB (service desk), com execução continuada, incluindo atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI no formato SAAS (Software as a Service, ou Software como Serviço) e assistência virtual, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência anexo.

Resposta ao Pedido de Esclarecimento

Em resposta ao pedido de esclarecimento promovido pela empresa a **Lanlink Serviços de Informática S.A.**, enviado à este Órgão, informamos que:

Questionamento 1: 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.

Ainda sobre esse termo já está em trâmite para aprovação de mais 4 (quatro) anos na referida lei.

[CAE aprova prorrogação de quatro anos na desoneração na folha de pagamentos — Senado Notícias](#)

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado, como ocorreu anteriormente pelo adiamento dessa lei, e que já existe uma tramitação para mudança dessa data, 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

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

Resposta: Em caso de pedido de revisão contratual por parte da CONTRATADA, a qualquer tempo, o Tribunal se pautará pelas normas de regência, de licitações e contratos.

Questionamento 2: Entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o referido tributo devido e recolhido na sede da CONTRATADA, domicílio da Licitante, e, estando a licitante situada em Fortaleza/CE, não haverá retenção de ISS em Capital-Estado por parte da CONTRATANTE, de acordo com o que dispõe a Lei Complementar n. 116/2003. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Ainda sobre esse ponto,

O estado da Paraíba tem uma particularidade de recolhimento extra de uma taxa de administração de contratos (TAC). O valor adicional desta taxa estadual é de 1,6% para empresas de médio e grande. O TCU está considerando esta tarifação irregular, com vício de legalidade/inconstitucionalidade, estando a mesma suspensa nessa data para os contratos de serviços. Entendemos que devemos precificar sem esse custo e, caso o TAC venha a ser cobrado novamente, trataremos o reequilíbrio contratual. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

“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”.

Resposta: Em caso de pedido de revisão contratual por parte da CONTRATADA, a qualquer tempo, o Tribunal se pautará pelas normas de regência, de licitações e contratos.

Questionamento 3: Da utilização de Convenções Coletivas – CCT

Entendemos que, existindo sindicato laboral para a categoria de profissionais utilizados nesse edital no estado da Paraíba, com convenção coletiva válida, é obrigatório as licitantes utilizarem em suas precificações as convenções dos sindicatos se adequem a suas atividades no estado da Paraíba. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.



Resposta:

Informo Informo que o item 23.7.1 está antagônico com alguns itens do Termo de referência, em especial, o item d.1.7 do Edital, portanto, foi feita uma ERRATA Nº 02, que excluiu o referido item 23.7.1, conforme documento em anexo. De acordo com o previsto no item 23 (subitem 23.27) do TR – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, a contratada deverá responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo,

Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem ainda por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, observadas as particularidades Estaduais.

Ainda sobre esse ponto:

Considerando que o Estado não deve ser onerado por algo futuro, que pode até não ser concretizado na data prevista e ainda que é importante a garantia salarial dos profissionais, entendemos que as Licitantes devem precificar seus custos com base última CCT vigente, conforme abaixo, porém, como a CCT do estado tem vigência e início de data base no dia do pregão, 1º. De setembro/23, não tendo ainda sido divulgado os % de dissídio, entendemos que quando for liberada o dissídio da nova CCT, será caracterizado fato do príncipe para solicitação de reequilíbrio do contrato, independente do mesmo ter completado os primeiros 12 meses iniciais. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de esclarecer.

Resposta: Em caso de pedido de revisão contratual por parte da CONTRATADA, a qualquer tempo, o Tribunal se pautará pelas normas de regência, de licitações e contratos.

Questionamento 4: Do Pagamento

Pág. 109 17.1. DO PROCESSO DE PAGAMENTO

Caso a contratada implante em tempo menor poderá ter o % cheio antes do final do cronograma?

Quantas parcelas serão pagas do contrato?

Resposta: De acordo com o item 17.1.1.3. Os percentuais de desembolso previsto na tabela acima são estimativos, ou seja, serão ajustados pela equipe de fiscalização do contrato para mais ou para menos de acordo com os serviços efetivamente prestados no período. Desta forma, caso a contratada implante em tempo menor poderá ter o % cheio antes do final do cronograma.



Questionamento 5: Do dimensionamento de custos Entendemos que todos os custos das licitantes devem ser baseados nas informações de volumetria, quantidades, localidades definidas no edital e, caso em tempo de implantação ou durante todo o ciclo contratual, venha a ser verificado que esses números estão divergentes, essa diferença será tratada em termo de aditivo. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer.

Bem como caso novos serviços ou áreas sejam adicionadas, será tratada como aditivo, como exemplo o item abaixo. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer como precificar para prever custos sem volume.

Pág. 70 - 8.10.14. A CONTRATADA poderá, durante a execução contratual, adicionar novos sistemas a serem integrados;

Resposta: Em caso de pedido de revisão contratual por parte da CONTRATADA, a qualquer tempo, o Tribunal se pautará pelas normas de regência, de licitações e contratos.

Questionamento 6: Das Integrações

Pág. 49

7.1.9. Em caso de integração de serviços, a CONTRATADA deverá fazer todas as adequações necessárias em sua rede para este fim. Alterações na rede corporativa da CONTRATANTE somente serão realizadas após aprovação da equipe técnica e equipe de fiscalização do contrato.

Quais são os softwares ou aplicativos existentes na Contratante que demandaram serviços de integração da contratada?

Resposta: A resposta a este questionamento encontra-se no transcorrer do Termo de Referência, cabendo à contratada sua análise, no que couber.

Questionamento 7: Da Ferramenta de Acesso Remoto

Existe uma divergência entre informações da ferramenta de acesso remoto, vê itens abaixo.

Em um item informa que não precisa do aceite do cliente e em outro informa a obrigatoriedade desse aceite. Qual deles devemos seguir?



8.7.3. Para prestação dos serviços de suporte remoto, a CONTRATADA utilizará software específico, às suas próprias expensas, sendo aceitas soluções baseadas em software livre, devidamente homologadas pela CONTRATANTE. A ferramenta deve permitir acesso direto e transparente ao equipamento a ser prestado o suporte, sem necessidade de envio de convite ou algo semelhante por parte do usuário.

8.7.4. O acesso remoto às estações de trabalho, por parte da equipe técnica da CONTRATADA, só poderá ser realizado depois de expressamente autorizado pelo usuário afetado ou pelo GERENTE DE INCIDENTES.

Resposta: Não vislumbramos divergência uma vez que o item 8.7.3. diz que a ferramenta deve **permitir** acesso direto e transparente. Já o 8.7.4. diz que para a realização do acesso remoto, é necessário a autorização **expressa** do usuário.

Questionamento 8: Da central telefônica

Pág. 61

8.7.6.4. Quaisquer soluções para a integração entre a Central de Serviços de TI e o Sistema de Telefonia do TJPB, incluindo eventuais licenças de software VoIP necessárias ou ainda hardware para integração com a central telefônica e/ou solução de VoIP do TJPB;

Qual modelo da central telefônica da contratante ?

Resposta: Panasonic ETX1KM752MB.

Questionamento 9: Da disponibilização de infraestrutura

Pág. 61

8.7.10. A CONTRATANTE poderá disponibilizar aos técnicos de 2º nível de atendimento da CONTRATADA, durante a execução dos serviços nas cidades denominadas polos de atendimento do TJPB, os seguintes recursos:

Importante saber, visto que impacta em preços, se a Contratante disponibilizará ou não os itens tais como: Estação de trabalho e mobiliários aos técnicos que ficaram presencial em suas instalações.

Resposta: Todos os itens que poderão ser disponibilizados estão descritos no item 8.7.10 do Termo de Referência



Questionamento 10: Dos prazos de entrega

Pág. 51

7.2.4. Todos os profissionais que atuarão na prestação do serviço a ser contratado deverão comprovar a capacitação elencada no ANEXO I – PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO DE ATUAÇÃO, exigida em conformidade com os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Qual o prazo, a partir da assinatura do contrato, para entregar 100% das certificações exigidas?

Respostas: O prazo está descrito no item 22., subitem 22.1.1.3. do Termo de Referência.

Questionamento 11: 3.1.26. Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total.

Entendemos que toda a base de conhecimento consultada por todos os canais de atendimento vem da ferramenta de gestão de serviços, ITSM. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer como deve ser desenhado o fluxo.

Resposta: Toda e qualquer base de conhecimento, advinda de qualquer solução utilizada durante o contrato, deverá ser disponibilizada.

Questionamento 12: Dos Canais de atendimento

Pág. 39

A Central de Atendimento (1º nível), através de canais multimeios (ligações telefônicas recebidas e geradas, URA – Unidade de Resposta Audível, web, mensageiro instantâneo e chatbot) funcionará como Ponto Único de Contato

Pág. 57

O atendimento em 1º nível será prestado aos usuários do TJPB de maneira predominantemente receptiva por meio de canais multimeios (ligações telefônicas recebidas e geradas, Unidade de Resposta Audível – URA, web, aplicativo mobile e ferramentas de chatbot)



Entendemos que todos os canais de atendimento abaixo devem ser fornecidos pela contratada. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer quais devem ser fornecidos.

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 13: Do plantão

Não existirá plantão para o 2º, apenas para o 1º.?

Pág. 57

8.3.9. A Central de Serviços de 1º nível deverá funcionar com estrutura mínima durante o plantão, inclusive nos feriados e finais de semana, seguindo o horário de plantão do TJPB.

Apenas a central? Qual o horário de plantão dela então?

Pág. 83 8.19.3.2. Os atendimentos presenciais referentes ao sobreaviso de TI poderão ser realizados em qualquer uma das sedes dos polos de atendimento da CONTRATANTE, para atendimentos remotos, em quaisquer localidades e realizar-se conforme exposto no link:

<https://www.tjpb.jus.br/diretorias/tecnologia-da-informacao/plantao-de-ti&sa=D&source=docs&ust=1687798307519634&usg=AOvVaw0CTHgCbXfmuWfkMyk7VI2b>

Acima caracteriza sobreaviso e não plantão.

Resposta: O item 8.3 do Termo de Referência e seus subitens trata do funcionamento da Central de Serviços, onde é abordada a forma de funcionamento do plantão do 1º nível, O regime de sobreaviso, que contempla também o segundo nível de atendimento é tratado no item 8.19.3 e seus subitens. Ambos os itens se completam, mas não se confundem

O Horário de plantão está disponível no link <https://www.tjpb.jus.br/diretorias/tecnologia-da-informacao/plantao-de-ti>, conforme informado na ERRATA nº 1 anexo.

Questionamento 14: Das Ferramentas

Pág. 51

7.2.6. A ferramenta de gerenciamento de demandas deverá ser integrada ao inventário e à documentação, permitindo que a cada Item de Configuração – IC alterado, seja refletido em toda a solução.



Sobre a ferramenta de inventário:

A) De quem será a responsabilidade de seu fornecimento?

Resposta: Da contratada, conforme especificado no item 8.21 e seus subitens do Termo de Referência.

B) Se for da contratada, qual a especificação técnica?

Resposta: Especificações contidas nos itens 2.12. , 8.21. e ANEXO XII – ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO .

C) Se for da contratante, qual a ferramenta utilizada atualmente?

Resposta: Não se aplica

D) Ela deve ser integrada com o ITSM?

Resposta: A integração deve ser de acordo com o especificado no item 8.21 do Termo de Referência e seus subitens.

7.2.7.5. Acesso à base de conhecimento (BDGC) do TJPB; em que ferramenta está essa base?

Resposta: OTRS e Zammad.

7.2.7.6. Acesso às soluções de otimização de atendimento utilizadas no âmbito do TJPB. Que solução é essa?

Resposta: Facilitador - Aplicação desenvolvida no âmbito do TJPB, em powershell, utilizada para realizar instalações de *softwares* e *drivers*, de modo remoto e em massa.

Pág. 83 Qtde licenças ITSM

De acordo com item 8.20.2.do edital:

"A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo, 100 licenças à equipe da CONTRATANTE, além das licenças que deverão ser disponibilizadas aos colaboradores da CONTRATADA que participarão da execução do contrato."

Entendemos que o texto refere-se ao licenciamento necessário para 100 usuários da equipe da contratante(VERIFICAR SE VALE A PENA ADICIONAR:"O questionamento é pertinente devido às várias modalidades distintas de licenciamento entre as soluções de gerenciamento de serviços"). Está correto nosso entendimento?

Resposta: A CONTRATANTE deverá considerar o quantitativo de usuários descritos nos itens 3.5 e 8.20 (subitem 8.20.2), no que couber, para dimensionamento.

Pág. 207

ANEXO X – CARACTERÍSTICAS E REQUISITOS FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE ITSM E ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

Pág. 116

18.5.10. Todos os documentos e comprovações, cujas impressões sejam oriundas da verificação de conformidade do objeto (prova de conformidade) serão anexados ao processo que originou esta licitação.

Entendemos que a licitante não precisa enviar a comprovação de documentação dessas características visto que o processo solicita prova de conceito, pág. 249 ANEXO XII – ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO, e a certificação PinkVerify da ferramenta. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer.

Resposta: Não. Os documentos de comprovações citados no item 18.5.10 referem-se àqueles produzidos durante a POC e serão inseridos no processo pela CONTRATANTE.

A certificação PinkVerify da ferramenta, refere-se ao item 18.2 - DA EXPERIÊNCIA que não se confunde com o item 18.5- DA PROVA DE CONFORMIDADE

Questionamento 15: Da Volumetria para ITAM

1. Gostaríamos da informação se a ferramenta de gestão de ativos e ITAM não irá contemplar a parte de conectividade tais como, roteadores, switch etc, OU se serão apenas os equipamentos da tabela abaixo?
2. As impressoras locadas, entrarão também nessa conta?

Descrição	Quantidade
Estações de Trabalho	4500
Impressoras próprias	600
Impressoras locadas	850
Equipamentos storage	3
Servidores Físicos	11
Servidores Virtuais	337

Resposta 1: Confirmamos que os Ativos de rede, tais como switches, roteadores, access points, outros dispositivos de rede e dispositivos de backup, devem ser contemplados na ferramenta de Gestão de Ativos.

Quanto às quantidades de cada tipo de Ativo de rede, segue tabela com os quantitativos estimados:

Equipamento	Quantidade
Pontos de Acesso	320
Switches	100
Roteadores/Firewalls	75
Appliance de Backup	1

Resposta 2: Sim.

Questionamento 16: Das certificações para profissionais

Pág. 163

Pilar 15: Serviço de Administração de Sustentação Tecnológica On-premise e Nuvem
Qualificação: Qualificação: Possuir ao menos uma das seguintes certificações: RHCSA e/ou LPIC-2; RHCJA; AWS Certified DevOps Engineer ; EXIN DevOps Master ou similar; Red Hat® OpenShift® Container Platform ou similar; Certified Kubernetes Administrator (CKA) ou similar; Certified Kubernetes Application; Certificado de conclusão em curso de DEVOPS com no mínimo 60h de carga horária.

Entendemos que para o pilar 15 as certificações abaixo são uma OU outra e não o somatório de todas. Está correto nosso entendimento? Caso contrário pedimos a gentileza de nos esclarecer.

RHCSA OU LPIC-2 OU RHCJA OU AWS CDE OU EXIN DevOps Master OU OpenShift OU (CKA ou Curso em DevOps)

Resposta: Não. Quanto à pergunta em questão, será conforme o descrito no ANEXO I do Termo de Referência, página 163:

Formação: Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com Pós Graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas).

Qualificação: Qualificação: Certificação ITIL v3 Foundation ou Certificado de conclusão de curso ITIL V3, com carga horária de, no mínimo, 30 horas; Possuir ao menos uma das



seguintes certificações: RHCSA e/ou LPIC-2; RHCJA; AWS Certified DevOps Engineer ; EXIN DevOps Master ou similar; Red Hat® OpenShift® Container Platform ou similar; Certified Kubernetes Administrator (CKA) ou similar; Certified Kubernetes Application; Certificado de conclusão em curso de DEVOPS com no mínimo 60h de carga horária.