



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 **Zero Um Informática Engenharia e Representações Ltda**, inscrita no CNPJ nº 40.873.234/0001-68, enviado à este Órgão, informamos que:

QUESTIONAMENTO 01: O Item 23.7.1., do Termo de Referência, informa que a Central Telefônica para atendimento 1º nível, será o ponto único de contato e deverá estar localizada na cidade de João Pessoa ou Região Metropolitana, informando adicionalmente que a CONTRATADA pode optar por realizar a instalação desta central nas dependências do TJPB, em sala exclusivamente criada para este fim.

Perguntamos:

Em caso da proponente optar por localizar a central nas dependências do TJPB, esta sala ficaria em qual unidade do TJPB?

Esta sala criada exclusivamente para Central Telefônica contém algum mobiliário para execução das atividades?

Entendemos, pela vinculação do Termo de Referência ao fornecimento, que a Central não pode estar fora da cidade de João Pessoa ou Região Metropolitana. É correto nosso entendimento?

Resposta: 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.

QUESTIONAMENTO 02: No ANEXO V – Recursos mínimos para iniciar a prestação dos serviços, há uma coluna com a informação “Local”, e para esta constam as opções de Remoto, Sede e Presencial.

Perguntamos:

Qual a diferença da informação de “Sede” para “Presencial”? No nosso entendimento Sede seria uma atividade executada exclusivamente na Sede do TJPB, e a atividade Presencial



poderia, por sua vez, ser exercida em qualquer das demais unidades deste Tribunal. Está correto o nosso entendimento? Em caso negativo, solicitamos esclarecer.

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 03: No ANEXO V – Recursos mínimos para iniciar a prestação dos serviços, há uma coluna com a informação “Local”, e para esta coluna constam as opções de Remoto, Sede e Presencial.

Entendemos que os pilares(cargos) que possuem opção SEDE/REMOTO como no Pilar (Cargo) 7, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 17, e 20, haveria a implicação de que os colaboradores deveriam residir em João Pessoa ou região Metropolitana ou em localidades próximas que permitisse que estes colaboradores pudessem atender a possíveis necessidades que vierem a ocorrer na Sede. É correto nosso entendimento? Em caso negativo, solicitamos esclarecer.

Resposta: A CONTRATADA deverá alocar seus recursos de forma a observar o atendimento integral aos Níveis Mínimos de Serviços e a qualidade do atendimento geral, de acordo com as especificações do Edital e seus anexos. Esclarecemos que no TR não consta tabela contendo pilar(cargo), são linhas de serviço.

QUESTIONAMENTO 04: Notamos que o Termo de Referência não sugere Sindicato. Entendemos que deve ser seguido o SINDPD dado o objeto do contrato. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, solicitamos esclarecer

Resposta: O presente contrato não envolve posto de trabalho. Entretanto, cabe à CONTRATADA observar o previsto no item 23 do TERMO de REFERÊNCIA- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, a depender do regime ou natureza do vínculo com seus funcionário.



QUESTIONAMENTO 05: O Termo de Referência não define o Estado Federativo do Sindicato, mas nosso entendimento é que deve ser seguido o Sindicato localizado do Estado Federativo da Paraíba devido a obrigatoriedade da Central de Serviços ser em João Pessoa ou região Metropolitana. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, solicitamos esclarecer.

Resposta: O presente contrato não envolve posto de trabalho. Entretanto, cabe à CONTRATADA observar o previsto no item 23 do TERMO de REFERÊNCIA- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, a depender do regime ou natureza do vínculo com seus funcionário e do local da prestação de serviços. Informo novamente 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.

QUESTIONAMENTO 06: O Termo de Referência estabelece que todas as despesas com locomoção, diárias e passagens e demais despesas correlatas são de obrigatoriedade da CONTRATADA. Existe alguma previsibilidade de quantidades de diárias previstas mensalmente?

Resposta: Não.

QUESTIONAMENTO 07: No Item 8.17.2 do Termo de Referência há a informação de alguns eventos regulares promovidos pelo TJPB, como Ação Global, Justiça na Praça, Pai Presente, entre outros. É possível informar quantas diárias e quantos técnicos são necessários para execução de cada evento destes, assim como a localização (endereço) de cada um destes eventos para um melhor dimensionamento?

Resposta: Os serviços citados não se referem a serviços que envolvem, obrigatoriamente, deslocamentos de visita técnica, uma vez que o edital prevê a disponibilização de equipe nas localidades descritas no item 8.7.15. ou nas suas proximidades. Ademais, ressaltamos ainda que todos os serviços SOB DEMANDA serão demandados por meio de ORDEM DE SERVIÇO, previamente acordada.