

Zimbra

joana.barros@tre-pe.jus.br

ESCLARECIMENTOS PE 26.2023

De : Alexia Silva - ILHASERVICE
<alexia.silva@ilhaservice.com.br>

seg., 02 de out. de 2023 17:24

Assunto : ESCLARECIMENTOS PE 26.2023

Para : cpl@tre-pe.jus.br, cpltrepe@gmail.com

Cc : trepe-82496n20739260@to.agendor.com.br, Grupo
- GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>

As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Boa tarde,
Sr.(a) Pregoeiro(a).
Trata-se de pedido de esclarecimentos referente ao PE n.º 26/2023.

- 1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado?
- 2) Se sim, qual o número do contrato?
- 3) Se sim. com qual empresa?
- 4) Se sim, qual o valor atual do contrato?
- 5) Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato?
- 6) Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação?
- 7) Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato?
- 8) Qual o valor do salário recebido por cada profissional alocados na prestação de serviços atual?
- 9) Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação?
- 10) Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante?
- 11) Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTMs, etc) para suporte neste novo contrato da contratante?
- 12) Entendemos que, para Atestados de Capacidade Técnica apresentados no formato de postos de trabalho de profissionais Desenvolvedores, Programadores, Analistas de Sistemas e Analistas de Testes, serão considerados o equivalente de 1 posto de trabalho/mês igual a 176 UTSs/mês. Está correto nosso entendimento?
- 13) 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 para os funcionários da contratada, mobiliário para atuação na prestação de serviços e mala de ferramentas?
- 14) As empresas licitantes que forem beneficiadas por leis de incentivos fiscais, como é o caso da lei 12.546/2011 que trata da desoneração da folha de pagamento, poderão usufruir destes benefícios para participação da licitação e, não obrigatoriamente deverão cotar os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e tributários, constantes na planilha modelo, considerando sua realidade fiscal e tendo em vista o princípio da economicidade. Está correto nosso entendimento?
- 15) Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento:
Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional):
Art. 17. Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que:
XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra;
Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra:

- 1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de caracterização da cessão de mão de obra, ocorre quando o trabalhador é cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, que detém o comando das tarefas e fiscaliza a execução e o andamento dos trabalhos.
- 2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico).

Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiona-se:

Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame?

16) Qual o motivo da finalização do contrato anterior?

17) Existem glosas e multas da contratação atual?

18) As empresas que apresentarem salários inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

19) As empresas que apresentarem quantitativos de profissionais inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

20) Da não bitributação, entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o referido tributo devido e recolhido em na cidade do estabelecimento do prestador dos serviços e domicílio da Licitante, e portanto, não haverá retenção de ISS na cidade da 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 e informar com base em qual legislação aplica este entendimento da CONTRATANTE.

21) Os profissionais podem acumular função de preposto?

22) O preposto deverá ficar locado nas dependências da contratante?

23) A contratante irá fornecer computadores e/ou notebook?

Atenciosamente
Alexia Silva
Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br

Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol

São José - SC - CEP 88102-030

Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157

 > [Quadro informativo](#)

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 26/2023 [\(Lei 14.133/2021\)](#)




UASG 70010 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO



Critério julgamento: Menor Preço / Maior Desconto **Modo disputa:** Aberto

Compra está aberta para participação 

Avisos (0)	Impugnações (0)	Esclarecimentos (1)
10/10/2023 10:50		<div>Boa tarde, Sr.(a) Pregoeiro(a). Trata-se de pedido de esclarecimentos referente ao PE n.º 26/2023. 1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado? 2) Se sim, qual o número do contrato? 3) Se sim. com qual empresa? 4) Se sim, qual o valor atual do contrato? 5) Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato? 6) Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação? 7) Qual a previsão estimativa de profissionais residentes/alocados para execução dos serviços elencados no termo de referência para este novo contrato? 8) Qual o valor do salário recebido por cada profissional alocados na prestação de serviços atual? 9) Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação? 10) Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante? 11) Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTM's, etc) para suporte neste novo contrato da contratante? 12) Entendemos que, para Atestados de Capacidade Técnica apresentados no formato de postos de trabalho de profissionais Desenvolvedores, Programadores, Analistas de Sistemas e Analistas de Testes, serão considerados o equivalente de 1 posto de trabalho/mês igual a 176 UTSs/mês. Está correto nosso entendimento? 13) 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 para os funcionários da contratada, mobiliário para atuação na prestação de serviços e mala de ferramentas? 14) As empresas licitantes que forem beneficiadas por leis de incentivos fiscais, como é o caso da lei 12.546/2011 que trata da desoneração da folha de pagamento, poderão usufruir destes benefícios para participação da licitação e, não obrigatoriamente deverão cotar os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e tributários, constantes na planilha modelo, considerando sua realidade fiscal e tendo em vista o principio da economicidade. Está correto nosso entendimento? 15) Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento: Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional): Art. 17. Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que: XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra; Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra: 03/10/2023, 08:31 Zimbra https://webmail.tre-pe.gov.br/webmail/h/printmessage?id=85090&tz=America/Cayenne 2/2 1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de</div>



2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico).

Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiona-se:

Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação

de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas

optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do

enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou

Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o

desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame?

16) Qual o motivo da finalização do contrato anterior?

17) Existem glosas e multas da contratação atual?

18) As empresas que apresentarem salários inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

19) As empresas que apresentarem quantitativos de profissionais inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento?

20) Da não bitributação, entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o

referido tributo devido e recolhido em na cidade do estabelecimento do prestador dos serviços e domicílio da Licitante, e

portanto, não haverá retenção de ISS na cidade da 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 e

informar com base em qual legislação aplica este entendimento da CONTRATANTE.

21) Os profissionais podem acumular função de preposto?

22) O preposto deverá ficar locado nas dependências da contratante?

23) A contratante irá fornecer computadores e/ou notebook?

Atenciosamente

Alexia Silva

Governo



Em atenção à solicitação de esclarecimento da empresa ILHA SERVICE para o edital do Pregão Eletrônico n.º 26/2023 do TRE/PE, esta pregoeira consultou o setor técnico - COSERV/STIC, que assim opinou:

"Pronunciamento nº 766 / 2023 - TRE-PE/PRES/DG/STIC/COSERV

Em atendimento ao solicitado por meio do E-mail CPL 2345526, e em resposta aos itens elencados no Anexo Solic. esclarecimento - ILHA SERVICE (2345340), vimos responder que boa parte das informações requeridas nos questionamentos estão contidas no edital publicado e seus documentos anexos.

Abaixo, incluímos respostas (texto em vermelho) a 20 dos questionamentos enviados pela empresa, e sugerimos que para os itens 14, 15 e 20 seja realizada consulta à ASSDG, por serem dúvidas de ordem jurídica. As respostas da COSERV se ativeram a assuntos relacionados aos requisitos técnicos e funcionais da demanda, e, no tocante a essas 20 respostas, entendemos que as informações disponibilizadas no Edital e seus anexos PERMITEM a formulação das propostas, não havendo necessidade de republicação do Edital. Na coluna OIRGEM DA INFORMAÇÃO da tabela abaixo, indicamos onde podem ser encontradas as respostas às questões apresentadas.

A fim de diminuir a incidência de novos questionamentos, sugerimos que sejam acrescentados dois anexos deste procedimento aos arquivos do Aviso de Licitação. Os documentos foram indicados nos Estudos Técnicos Preliminares (relacionados abaixo), e a sua disponibilização contribuirá a um melhor entendimento por parte dos partícipes, uma vez que agrupa as informações disponíveis no Edital e Termo de Referência (Anexo I), nas seções: REQUISITOS DO OBJETO, DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS, NÍVEIS DE SERVIÇO, DINÂMICA DAS FASES DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO, dentre outras. Essa sugestão é



Arquivos a serem disponibilizados no PNCP:

Rol Serviços do Contrato (2096701)
CATÁLOGO CESTIC com SLA e OLA v.1.0 - 2022112 (2096704)

Atenciosamente,

ILHA SERVICE - Pedido de esclarecimentos referente ao PE n.º 26/2023.

QUESTIONAMENTO

RESPOSTA

ORIGEM DA INFORMAÇÃO

1) Existe contrato semelhante vigente ou recém encerrado? Sim, apenas contemplando atividades de suporte de primeiro nível remoto.
Contrato TRE-PE nº 020/2021

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE

2) Se sim, qual o número do contrato? Contrato TRE-PE nº 020/2021.
-

3) Se sim. com qual empresa? Fábrica de Software do Brasil - FSBR.
-

4) Se sim, qual o valor atual do contrato? Valor estimado de R\$ 201.780,00, dividido em 19 (dezenove) parcelas mensais.
Contrato TRE-PE nº 020/2021

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO PREÇO

5) Se sim, quantos profissionais atendem/atendiam ao contrato? A contratação atual envolve operação de uma Central de Serviços de TIC, com opção de mão de obra sem exclusividade, como previsto no respectivo contrato. Como a atividade é desenvolvida de acordo com a demanda, tivemos a colaboração entre 3(três) a 7(sete) profissionais, a depender do período, sobretudo considerando que há aumento de atendimentos em períodos eleitorais.
-

6) Qual a estimativa de profissionais para esta nova contratação? Conforme consta no TR, a contratação será do serviço, medido em USTs, não nos cabendo indicar o quantitativo de colaboradores.
EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

3. Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos do Objeto

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS (grifo nosso)

A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo III do Edital, e demandará da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender



serviços elencados no termo de referência para este novo contrato? Conforme consta no TR, a contratação será do serviço, medido em USTs, não nos cabendo indicar o quantitativo de colaboradores.

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

3. Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos do Objeto

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS (grifo nosso)

A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo III do Edital, e demandará da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

8) Qual o valor do salário recebido por cada profissional alocados na prestação de serviços atual? Considerando as respostas aos itens anteriores, essa informação é restrita à empresa FSBR.

-

9) Qual a quantidade de chamados, requisições de serviços, incidentes ou Unidades de Serviço Técnico (UTSs) estimada para esta nova contratação? Informação consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

2. Fundamentação da Contratação

2.3.Quantidade a ser Contratada e Justificativa

10) Qual a quantidade de usuários da infraestrutura atual da contratante? 2.100 usuários. Informação pode ser verificada no Edital e seus anexos (Termo de Referência).

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

11 DA HABILITAÇÃO

11.6.1 - CAPACIDADE TÉCNICA:

11.6.1.1.1 - comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, em períodos sucessivos ou não, para empresas que possuam, no mínimo, 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC do TRE-PE, qual seja, 1050 usuários, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, esteja incluída a prestação de serviços de atendimento a usuários, suporte remoto e presencial, por meio de Central de Serviços (Service Desk).

11) Qual a quantidade de equipamentos por tipo (computadores, desktops, notebooks, impressoras, multifuncionais, monitores, estabilizadores, nobreaks, roteadores, firewalls, UTM's, etc) para suporte neste novo contrato da contratante? Informação consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO III - INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE

Item 3 Ambiente Computacional do TRE-PE

12) Entendemos que, para Atestados de Capacidade Técnica apresentados no formato de postos de trabalho de profissionais Desenvolvedores, Programadores, Analistas de Sistemas e Analistas de Testes, serão considerados o equivalente de 1 posto de trabalho/mês igual a 176 USTs/mês. Está correto nosso entendimento? A contratação não envolve posto de



13) 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 para os funcionários da contratada, mobiliário para atuação na prestação de serviços e mala de ferramentas? Informação consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

3. Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos do Objeto (grifo nosso)

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

14) As empresas licitantes que forem beneficiadas por leis de incentivos fiscais, como é o caso da lei 12.546/2011 que trata da desoneração da folha de pagamento, poderão usufruir destes benefícios para participação da licitação e, não obrigatoriamente deverão cotar os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e tributários, constantes na planilha modelo, considerando sua realidade fiscal e tendo em vista o princípio da economicidade. Está correto nosso entendimento? Dúvida jurídica.

-

15) Em relação a participação de empresas com regime de tributação pelo Simples Nacional, envio abaixo nosso questionamento:

Segundo inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006 (Lei do Simples Nacional):

Art. 17. Não poderão recolher os impostos e contribuições na forma do Simples Nacional a microempresa ou a empresa de pequeno porte que:

XII - que realize cessão ou locação de mão-de-obra;

Ainda, conforme entendimento do TCU, entende-se como cessão de mão de obra:

1) A colocação do trabalhador à disposição da empresa contratante, para efeito de caracterização da cessão de mão de obra, ocorre quando o trabalhador é cedido para atuar sob as ordens do tomador dos serviços, que detém o comando das tarefas e fiscaliza a execução e o andamento dos trabalhos.

2) Para fins dessa disponibilização, não é necessário que o trabalhador fique exclusivamente por conta da empresa contratante, bastando que ocorra a colocação do trabalhador à disposição da contratante durante o horário contratado mediante medições de serviço por posto de trabalho ou unidades de medidas similares como horas ou USTs (unidades de serviço técnico).

Diante da proibição da cessão de mão de obra pela Lei do Simples Nacional, e diante do entendimento do Tribunal de Contas da União, questiona-se:

Uma vez que o objeto da licitação deixa claro que haverá cessão de mão de obra, será vetada a participação de empresas optantes pelo regime de tributação do Simples Nacional? Ou então, se aceita a participação das empresas optantes pelo Simples Nacional, estas poderão participar do certame, no entanto, não podendo utiliza-se do enquadramento deste regime, devendo utilizar os percentuais de impostos de uma empresa do Lucro Presumido ou Lucro Real em suas planilhas de custo e, então, exigida a comunicação do fato para a Receita Federal solicitando o desenquadramento da empresa optante pelo Simples Nacional que por ventura se sagrar vencedora do certame?

Dúvida jurídica.

-

16) Qual o motivo da finalização do contrato anterior? Encerramento da vigência do contrato. A futura contratação possuirá escopo diferente do atual, incluindo a possibilidade de atendimentos presenciais (além de remotos), conforme consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).



1.1 - Constitui o objeto da presente licitação a contratação de serviço de Suporte Técnico Remoto e Presencial (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco TRE-PE, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência (ANEXO I) deste Edital.

17) Existem glosas e multas da contratação atual? Sim, houve glosa, em alguns meses, por não atendimento aos indicadores de qualidade de atendimento. A descrição dos indicadores consta no Termo de Referência.

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

3. Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos do Objeto

NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis, serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento

ANEXO IV - DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

18) As empresas que apresentarem salários inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento? Esses não serão critérios avaliados na seleção de fornecedor, considerando que se trata de contratação de serviço medido em USTs.

-

19) As empresas que apresentarem quantitativos de profissionais inferiores aos demonstrados serão desclassificadas. Está correto nosso entendimento? Esses não serão critérios avaliados na seleção de fornecedor, considerando que se trata de contratação de serviço medido em USTs.

-

20) Da não bitributação, entendemos que, para esse Edital, irá incidir o ISS no faturamento dos serviços, sendo o referido tributo devido e recolhido em na cidade do estabelecimento do prestador dos serviços e domicílio da Licitante, e portanto, não haverá retenção de ISS na cidade da 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 e informar com base em qual legislação aplica este entendimento da CONTRATANTE. Dúvida jurídica.

-

21) Os profissionais podem acumular função de preposto? Informação consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

3. Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos do Objeto

PREPOSTO

Disponibilização do Preposto

() O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

22) O preposto deverá ficar locado nas dependências da contratante? Informação consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).

EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023



3.1. Requisitos do Objeto

PREPOSTO

Disponibilização do Preposto

() O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada (...)

23) A contratante irá fornecer computadores e/ou notebook? Informação consta no Edital e seus anexos (Termo de Referência).
EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2023

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

3. Requisitos da Contratação

3.1. Requisitos do Objeto (grifo nosso)

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários."

Dessa forma, amparada exclusivamente no opinativo técnico retro mencionado, esta pregoeira mantém os termos do Edital.

Registramos que os arquivos requeridos pelo setor técnico para serem disponibilizados (Rol Serviços do Contrato e CATÁLOGO CESTIC com SLA e OLA v.1.0 - 2022112) serão publicados no sítio deste Tribunal, www.tre-pe.jus.br, bem como que as respostas aos questionamentos 14, 15 e 20 serão divulgados assim que houver pronunciamento da Assessoria Jurídica - ASSDG.

[Incluir esclarecimento](#)



TIPOS DE SERVIÇOS

Os serviços serão prestados em atendimento aos usuários dos serviços de TIC nas dependências do Edifício Sede de Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, com equipe da Central de Serviços da STIC.

As tarefas de suporte técnico podem ser classificadas em três tipos:

Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução.

Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços de TIC que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica. Não exigem pessoal pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a contratada tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

Pela natureza da atuação da Central de Serviços, os atendimentos de requisição e incidentes caracterizam-se como de SUPORTE, pois dependem dos chamados registrados pelos usuários internos dos serviços, ou de demandas superiores recebidas pela STIC, sem periodicidade definida.

O Faturamento será contabilizado por meio de Unidade de Serviços Técnico – UST, com valor previamente fixado, no qual dependendo da complexidade será aplicada a equivalência de UST, conforme tabela abaixo.

Complexidade da Atividade	Equivalência de UST
Baixa	1,0 UST
Intermediária	2,0 UST
Mediana	3,0 UST
Alta	6,0 UST

TAREFA: REC - Quadro estimativo -				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	12.600
			Custo Final Previsto em UST	6.300
Tarefa/Demanda:	Objetivo:			
Operação da Central de Serviços	Ponto único de contato instalado nas dependências do TRE-PE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos de TIC, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. Registro das solicitações e realização do atendimento de competência da equipe de primeiro nível em conformidade com a solicitação feita pelo cliente e de acordo com os padrões estabelecidos na base de conhecimento da Central de Serviços da STIC.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexi- dade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e/ou e-mails para registrar as solicitações em conformidade com rotinas de trabalho definidas na base de conhecimento. Bem como efetuar triagem e classificar as solicitações. Concluir e fechar o chamado constante no catálogo de serviços da Central de Serviços. Encaminhar chamado para outras áreas de atendimento quando o serviço não estiver no catalogo de serviços.	N/A	N/A
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA				0,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato
2. Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento
3. Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em chamados sem classificação no Catálogo de Serviços
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<ol style="list-style-type: none"> O atendimento da equipe da Central de Serviços deverá ser realizado dentro do horário das unidades do TRE-PE. Exceto nos dias de Sessão Plenária, em calendário divulgado com antecedência, quando a atividade específica de assistência finalizará somente ao término da sessão ou evento. Também, previsto durante o período eleitoral, plantões para o atendimento nos finais de semana e feriados em regime de escala de revezamento, a ser providenciada pela CONTRATADA. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações. Quando existir pendências que necessitem de informações complementares, ou alguma exceção, a demanda poderá ser suspensa após registro no histórico e acordo com a área fiscalizadora. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais. Manter as metas definidas para o processo de "Atendimento", em particular em relação a satisfação dos usuários dos serviços de TIC. A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da Central de Serviços, tais como: <ul style="list-style-type: none"> Expediente ordinário do TRE-PE, definido em normativo específico do TRE-PE; Acompanhamento das Sessões Plenárias até o término das sessões; Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias; Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, mutirões itinerantes, Plebiscitos e Referendos; Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados), definido em normativo do TRE-PE.

TAREFA: A01 - Quadro estimativo -				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	11.340
			Custo Final Previsto em UST	5670
Tarefa/Demanda: Resolução dos chamados de suporte a usuários. Baixa complexidade		Objetivo: Atendimento de 1ºnível. Prestar suporte técnico remoto ou presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de baixa complexidade, após classificação, via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento, conforme Catálogo de Serviços.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação classificada e identificar prioridade.	0,1 x B	0,1
02	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previstos contratualmente, utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.	0,3 x B	0,3
03	B	Concluir e fechar o chamado, registrando os atendimentos realizados.	0,1 x B	0,1
		Caso a solução do problema não seja atingida, registrar os atendimentos realizados e repassar o chamado para segundo nível de atendimento, com a unidade responsável pela demanda na STIC.		
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA				0,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1.	Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato
2.	Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento
3.	Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em chamados sem classificação no Catálogo de Serviços
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1.	Esta tarefa segue os mesmos pressupostos e tem as mesmas restrições que a tarefa de Registro e Classificação (REC), já definida, uma vez que são atividades realizadas conjuntamente, a depender da classificação no Catálogo de Serviços

TAREFA: A02 - Quadro estimativo -				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1,5
			Previsão de Consumo Anual	1160
			Custo Final Previsto em UST	1740
Tarefa/Demanda: Resolução dos chamados de suporte a usuários. Média complexidade		Objetivo: Atendimento de 1ºnível. Prestar suporte técnico remoto ou presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de média complexidade, após classificação, via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento, conforme Catálogo de Serviços.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação classificada e identificar prioridade.	0,1 x B	0,1
02	I	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previstos contratualmente, utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.	0,5 x I	1,0
03	I	Buscar soluções alternativas para os incidentes, com busca de informações em sites especializados ou orientação de unidades de 2º nível da STIC	0,15 x I	0,3
03	B	Concluir e fechar o chamado, registrando os atendimentos realizados.	0,1 x B	0,1
		Caso a solução do problema não seja atingida, registrar os atendimentos realizados e repassar o chamado para segundo nível de atendimento, com a unidade responsável pela demanda na STIC.		
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA				1,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1.	Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato
2.	Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento
3.	Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em chamados sem classificação no Catálogo de Serviços
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1.	Esta tarefa segue os mesmos pressupostos e tem as mesmas restrições que a tarefa de Registro e Classificação (REC), já definida, uma vez que são atividades realizadas conjuntamente, a depender da classificação no Catálogo de Serviços

TAREFA: A03 - Quadro estimativo -				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	3
			Previsão de Consumo Anual	100
			Custo Final Previsto em UST	300
Tarefa/Demanda: Resolução dos chamados de suporte a usuários. Alta complexidade		Objetivo: Atendimento de 1ºnível. Prestar suporte técnico remoto ou presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de complexidade alta, após autorização da equipe de segundo nível, via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento, conforme Catálogo de Serviços.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação classificada e identificar prioridade.	0,1 x B	0,1
02	M	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previstos contratualmente, utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.	0,9 x M	2,7
03	I	Buscar soluções alternativas para os incidentes, com busca de informações em sites especializados ou orientação de unidades de 2º nível da STIC	0,05 x I	0,1
03	B	Concluir e fechar o chamado, registrando os atendimentos realizados.	0,1 x B	0,1
		Caso a solução do problema não seja atingida, registrar os atendimentos realizados e repassar o chamado para segundo nível de atendimento, com a unidade responsável pela demanda na STIC.		
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA				3,0

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato
2. Registrar os atendimentos aos chamados e dar solução dentro do padrão estabelecido na Base de Conhecimento
3. Repasse do chamado para o 2º nível, nas situações previstas, ou em situações sem classificação no Catálogo de Serviços
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
1. O atendimento será comprovado após o aceite da unidade de 2º nível responsável pelo envio da tarefa.
2. Esta tarefa segue os mesmos pressupostos e tem as mesmas restrições que a tarefa de Registro e Classificação (REC), já definida, uma vez que são atividades realizadas concomitantemente, a depender da classificação no Catálogo de Serviços

TAREFA: S01 - Quadro estimativo -				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	6
			Previsão de Consumo Anual	150
			Custo Final Previsto em UST	900
Tarefa/Demanda: Plantões de suporte a usuários em Sessões Média complexidade		Objetivo: Atendimento de 1ºnível. Prestar suporte técnico presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de complexidade média, em dias e horários determinados das Sessões ordinárias e extraordinárias do TRE-PE, por convocação da CONTRATANTE, a todos os membros titulares, membros auxiliares, servidores e colaboradores que estão participando.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Prestar atendimento técnico à transmissão, oferecendo orientação e suporte a aplicativos, tais como OBS e ZOOM. Solucionar incidentes durante a Sessão Plenária, tais como troca ou ajustes de microcomputadores, notebook, impressoras, estabilizadores por defeito ou falha.	2 horas x I	4,0
02	B	Executar as rotinas de assistência técnica aos usuários presentes para realizarem atividades em softwares e sistemas disponibilizados pelo TRE-PE ou de uso corriqueiro, executando atividades de suporte a sistemas e equipamentos, prestando informações e sanando dúvidas sobre sistemas, softwares instalados nos microcomputadores e notebooks, impressoras multifuncionais, rede wireless e cabeada utilizando as informações contidas na documentação técnica disponibilizada pela CONTRATANTE.	2 horas x B	2,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA				6,0

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<ol style="list-style-type: none"> O atendimento será comprovado após o aceite da unidade responsável pelo envio da tarefa. A equipe de colaboradores que atenderá aos Eventos e às Sessões deverá permanecer em tempo integral no recinto em que as atividades estão ocorrendo, durante todo o período de sua realização. Os registros dos atendimentos durante as Sessões e ou Eventos não deverão constar na lista para faturamento, uma vez que a atividade de Assistência Técnica cobrirá os atendimentos associados. O atendimento da equipe da Central de Serviços deverá ser realizado em calendário divulgado com antecedência. A atividade específica de assistência finalizará somente ao término da Sessão ou Evento. Também é previsto durante o período eleitoral, plantões para o atendimento em finais de semana e feriados, em regime de escala de revezamento, a ser providenciada pela CONTRATADA. As Sessões ou Eventos poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais. A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da Central de Serviços, tais como: <ul style="list-style-type: none"> Expediente ordinário do TRE-PE, definido em normativo específico do TRE-PE; Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias; Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, mutirões itinerantes, Plebiscitos e Referendos; Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados), definido em normativo do TRE-PE.

TAREFA: S02 - Quadro estimativo -				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	4
			Previsão de Consumo Anual	50
			Custo Final Previsto em UST	200
Tarefa/Demanda: Plantões de suporte a Transmissão de Eventos. Média complexidade		Objetivo: Atendimento de 1º nível. Prestar suporte técnico presencial na área de TIC, resolvendo os chamados de complexidade média, em dias e horários determinados de Eventos promovidos pelo TRE-PE, por convocação da CONTRATANTE, a todos os membros titulares, membros auxiliares, servidores e colaboradores que estão participando.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Prestar atendimento técnico à transmissão, oferecendo orientação e suporte a aplicativos, tais como OBS e ZOOM. Solucionar requisições e incidentes durante a transmissão de eventos, no tocante ao conteúdo virtual	4 x B	4,0
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA				4,0

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
1. Obedecer às condições previstas no Acordo de Nível de Serviço existente no contrato
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
1. O atendimento será comprovado após o aceite da unidade responsável pelo envio da tarefa. 2. A equipe de colaboradores que atenderá aos Eventos deverá acompanhar em tempo integral o Evento que está ocorrendo, durante todo o período de sua realização. 3. Os registros dos atendimentos durante os Eventos poderão constar na lista para faturamento, uma vez que a atividade de Assistência Técnica não cobrirá os atendimentos associados. 4. O atendimento da equipe da Central de Serviços deverá ser realizado em calendário divulgado com antecedência. A atividade específica de assistência finalizará somente ao término do Evento. 5. Os Eventos poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno. 6. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações. 7. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais. 8. A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da Central de Serviços, tais como: <ul style="list-style-type: none"> Expediente ordinário do TRE-PE, definido em normativo específico do TRE-PE; Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias; Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, mutirões itinerantes, Plebiscitos e Referendos; Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados), definido em normativo do TRE-PE.