



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
SECRETARIA DE LICITAÇÕES

PROCESSO Nº. 43.735/2014

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 08/2017

Proponente interessado no certame em epígrafe apresenta os seguintes questionamentos:

1) É possível nos informar a volumetria de atendimento por hora?

Resposta: Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes na SGS para estimativa da volumetria por hora. Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

2) Qual é o tempo médio de atendimento (TMA)?

Resposta: Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes na SGS para estimativa do TMA. Devem ser considerados os níveis de serviço definidos no item 12 do Anexo I do Termo de Referência para estimativa da proponente.

3) Qual é o tempo médio de espera limite (TME)?

Resposta: Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes na SGS para estimativa do TME. Devem ser considerados os níveis de serviço definidos no item 12 do Anexo I do Termo de Referência para estimativa da proponente.

4) Qual é o índice de resolução na primeira chamada (FCR)?

Resposta: Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes na SGS para estimativa do TMA. Devem ser considerados os níveis de serviço definidos no item 12 do Anexo I do Termo de Referência para estimativa da proponente.

5) Quais são os SLAs esperados para N1 e N2?

Resposta: Os níveis de serviço esperados estão definidos no item 12 do Anexo I do Termo de Referência.

6) Caso seja necessário o atendimento fora do horário estabelecido no edital, como é considerado o SLA do chamado?

Resposta: Não há previsão de atendimento fora do horário estabelecido no edital.

7) Qual o nível de atingimento do fornecedor atual dos SLAs para N1 e N2?

Resposta: O atual fornecedor tem cumprido satisfatoriamente os níveis de serviço previstos para a fase de implantação em que se encontra o contrato emergencial.

8) Como é distribuída a volumetria por hora e dia da semana?

Resposta: Atualmente o Tribunal não possui dados históricos suficientes na SGS para estimativa da volumetria por hora e dia da semana. Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

9) Como é distribuído atualmente a quantidade de atendimentos N1 e N@ em função do Catálogo de Serviços de TI?

Resposta: A estimativa de distribuição de atendimentos N1 e N2 está definida no item 10.3.1 do Anexo I do Termo de Referência.

10) Quantas pessoas fazem o atendimento de N1 por período?

Resposta: A contratação não define número de postos de atendimento de N1 por período, somente os níveis mínimos de serviço, ficando a critério da contratada a quantidade de atendentes a serem utilizados.

11) Qual a plataforma tecnologia usada hoje: Sistema de Gerenciamento, Central Telefônica? Qual a configuração, modelo e versão dessas plataformas?

Resposta: Atualmente utiliza-se a SGS CA SDM 12.7 e a Central Telefônica do Tribunal é da marca Avaya Aura 6.3.

12) Atualmente o serviço é prestado no site da contratante ou da contratada?

Resposta: Atualmente o serviço é prestado no mesmo modelo previsto no edital do Pregão Eletrônico N° 08/2017, sendo que o N1 fica no site da contratada e o N2 no site da contratante, como postos de trabalho.

13) Quem é o provedor atual desse serviço?

Resposta: A empresa Lanlink Serviços Ltda.

14) Em 30/03/2017 foi publicada a Medida Provisória nº 774/2017 apresentando nova regulamentação em relação à DESONERAÇÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO que trata da substituição, total ou parcial, do cálculo da contribuição previdenciária patronal, a qual passará a ser calculada com base na receita bruta para os segmentos econômicos relacionados na Lei 12.546/2011. A referida Medida Provisória terá seus efeitos a partir de 01/07/2017. A abertura deste Pregão Eletrônico ocorrerá em 06/06/2017, data anterior ao início dos efeitos da Medida Provisória (01/07/2017). Contudo, já é notório e de publicidade de todos os licitantes que sua aplicação é devida e imediata após 01/07/2017. Assim, para este processo, pergunta-se:

- a) As propostas devem ser apresentadas com preços e condições descritas sem considerar as alterações da Lei 12.546/2011 pela Medida Provisória nº 774/2017, considerando que esta passará a produzir efeitos e terá aplicabilidade a partir de 01 de julho de 2017, momento em que ocorrerá a revisão dos preços apresentados na referida proposta? Por favor, justificar a resposta.
- b) As propostas devem ser apresentadas já com a inclusão dos valores devidos em relação à contribuição previdenciária sobre a receita bruta, a partir de 01/07/2017, conforme regulamentado pela Medida Provisória nº 774/2017, não havendo necessidade de posterior solicitação de revisão dos preços, conforme previsto no Artigo 65 § 5º da Lei nº 8.666, dado que já existe legislação expressa e definição exata da aplicação imediata dos seus efeitos a partir de 01 de julho de 2017. Por favor, justificar a resposta.
- c) Ou seja, as empresas licitantes devem considerar a opção nº 01 ou de nº 02?

Resposta: As propostas já devem considerar os efeitos da MP 774/2017. Em que pese seus efeitos ocorrerem somente após a data da apresentação das propostas, estes já são conhecidos. Ademais, a formalização de eventual reequilíbrio econômico financeiro somente pode ser efetivada com plena observância ao estatuído na letra “d” do Artigo 65, Inciso II da Lei Federal nº 8.666/93. O referido dispositivo legal somente agasalha situações imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, o que não é o caso na presente situação. Importante destacar que a formalização da avença decorrente deste certame está prevista para o final do mês de julho, posterior, portanto à entrada em vigor das novas regras trazidas pela MP 774/2017.

15) Podemos considerar que a aplicação do PIS/COFINS cumulativo não faz sentido nesse edital por não ser o objeto do mesmo desenvolvimento de software, análise, programação, instalação, configuração, assessoria, consultoria e suporte técnico?

Resposta: O edital, por si só, não tem o condão de definir regime de apuração do PIS e Cofins de cada proponente. O enquadramento da pessoa jurídica no regime de incidência cumulativa, não cumulativa ou regimes diferenciados está vinculado às especificidades de cada empresa, do regime tributário no qual está inserida, dentre outros aspectos relacionados às suas atividades. Ressaltamos apenas que o serviço pretendido é, eminentemente, de suporte técnico.

16) Podemos considerar que deve ser considerado o ISS do município onde o serviço será realizado?

Resposta: Sim. Observado o que estabelece o Art. 3º da Lei Complementar nº 116/2003.

Maceió, 08/06/2017.

Luís Henrique Alves Salvador
Pregoeiro

Maurício Augusto Figueiredo
Unidade Técnica Requisitante