

**Esclarecimento** 01/07/2021 12:52:01

A JUSTIÇA ELEITORAL TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 006/2021 PROCESSO PAD N. 0089/2021 TRE-AM ESCLARECIMENTOS Ilmo. Sr. Pregoeiro, A Lanlink Serviços de Informática S.A. vem, respeitosamente, formular esclarecimentos relativo ao referido PREGÃO ELETRÔNICO Nº 006/2021: 1. Das mudanças de legislação Atualmente existe uma legislação que trata desoneração de folha de pagamento com prazo definido de vigência. De acordo com a alteração realizada pela lei 14.020 de 2020 a partir de 1º. De janeiro de 2022 ocorrerá o fim da desoneração da folha de pagamento também para o segmento de Tecnologia da Informação. Com a visão de que o estado não deve ser onerado por algo futuro e que, pode não ser concretizado, como anteriormente ocorreu pelo adiamento dessa lei, e em função do contrato ultrapassar essa data, entendemos que, se mantida essa projeção, em janeiro de 2022, similar aos processos de Reequilíbrio Econômico Financeiro realizados por entrada de dissídios em contratos com mão de obra inclusa, a Contratada terá seu contrato reequilibrado. Está certo nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos que esclareça como deve ser apresentada a planilha de formação de custos, posto que ela terá 2 custos distintos. Até 31/12/2021 e outro a partir de 01/01/2022. Art. 7º Até 31 de dezembro de 2021, poderão contribuir sobre o valor da receita bruta, excluídos as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos, em substituição às contribuições previstas nos incisos I e III do caput do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991: (Redação dada pela Lei nº 14.020, de 2020) [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12546.htm) 2. Do item 6.7 pág.29, que informa 6.7. A Central de Serviços deverá operar no espaço físico cedido pelo TRE-AM, utilizando a infraestrutura disponível. Entendemos que, toda infraestrutura para central de atendimentos, deverá ser custeada pela CONTRATANTE como (espaço físico climatizado, Mesa, Cadeira, headset e computadores, link de internet, pontos rede e Fortaleza - Recife - Aracaju - Salvador Belém - Brasília - Belo Horizonte SRC 0800 275 9303 - [src@lanlink.com.br](mailto:src@lanlink.com.br) - [www.lanlink.com.br](http://www.lanlink.com.br) elétrico) dentre outros insumos para atendimento com dimensionamento da CONTRATADA, para

gerente geral e atendentes de 1º e 2º. Nível. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer. Ainda sobre o item, para os profissionais que, por conta da pandemia, prestam serviço fora das dependências da CONTRATANTE, de quem é a responsabilidade dos itens de infraestrutura necessários a esses profissionais tais como: computadores link de internet, maletas de ferramenta, headset?, da CONTRATADA ou da CONTRATANTE? Se da for por quanto tempo deve ser mantida essa estrutura remota? 3. Dos itens citados abaixo da pag 32, que informa sobre pagamento. 8.4.1.2. O evento Operação Inicial refere-se à entrada em produção da Central de Serviços de TIC, por um período de estabilização de 3 (três) meses, com remuneração da Contratada por valor fixo mensal, a partir de então. 8.4.1.2.1. Na hipótese da Contratada iniciar o evento Operação Inicial no curso do mês, o valor correspondente será pago proporcionalmente aos dias em que os serviços foram prestados no respectivo mês (pro rata die). 8.4.1.2.2. Durante o período de Operação Inicial, os indicadores de desempenho, constantes do Anexo IV (Instrumento de Medição de Resultados - IMR), serão apurados normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência na avaliação de qualidade, de acordo com a seguinte sistemática: a. No primeiro mês de operação, haverá dispensa de 100% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço; b. No segundo mês de operação, haverá dispensa de 75% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço; c. No terceiro mês de operação, haverá dispensa de 50% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço. 8.4.1.2.3. Ressalte-se que, na eventualidade de prorrogação contratual, não haverá o evento de Operação Inicial. Solicitamos esclarecimentos sobre a forma de faturamento: a.) Entendemos que o contrato será faturado em 24 parcelas, quando o faturamento será iniciado, após 90 (noventa) dias de estabilização? Ou após 30 dias da assinatura do contrato? b.) A CONTRATADA deverá acurar com todos os custos nesse período estabilização? c.) A vigência do contrato irá ter 3 meses a mais? Ou serão pagas 03 parcelas após a vigência? Ou serão pagas mais de uma parcela em um determinado mês? d.) Serão pagas apenas 21 parcelas? Como será realizado esse ajuste? Fortaleza - Recife - Aracaju - Salvador Belém - Brasília - Belo Horizonte SRC 0800 275 9303 - src@lanlink.com.br - www.lanlink.com.br 4. Do item 9,3 e 9.3.1 pág.34, que informa "9.3. O horário de funcionamento da Central de Serviços será das 7h às 17h, de segunda a sexta-feira. 9.3.1. Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até às 22 horas, conforme a seguir: a. No dia que ocorrer Sessão Plenária; b. No dia de encerramento do prazo para Alistamento Eleitoral, Registro de Candidatura e Prestação de Contas; c. No dia do Pleito Eleitoral e nos 2 (dois) dias que o antecede. Solicitamos a volumetria das "letras a,b e c", conforme abaixo: a.) Quais os dias que ocorrem e quantas são por dias as Sessões plenárias? b.) Qual o horário que ocorrem as sessões plenárias? c.) Quantidade de sessões planaria no ano de 2018 e 2019 d.) Quais a volumetrias das

letras "a" e "b" no ano 2019 e antes da PANDEMIA. 5. Do item 6., pág 97, que informa: Sobre a volumetria – Não identificamos no documento de edital as volumetrias de atendimento detalhadas por nível de atendimento, solicitamos que seja encaminhada volumetria do ano de 2019 e ANTERIOR A PANDEMIA. a.) Do total informado, qual % resolvido em 1º. Nível b.) Do total informado, qual % resolvido em 2º. Nível Remoto c.) Do total informado, qual % resolvido em 2º. Nível Presencial d.) Do total informado, qual % resolvido em 2º. Nível, dos interiores Remoto e Presencial e.) Qual a média da quantidade de chamados abertos por dia em 1º. Nível, média por hora f.) Quantidade de usuários por localidade do TRE-AM g.) Quantos chamados são incidentes h.) Quantidade de atendimentos por localidade com deslocamento. i.) Quantidade de atendimento fora do horário, por perfil para atendimento aos plantões. j.) Quantidade de atendimentos de fora do horário normal, para atendimento aos plantões. k.) Qual o TMA e TME dos atendimentos

6. Do item 1 do ANEXO VIII, letra B., pág 95, que informa: Fortaleza - Recife - Aracaju - Salvador Belém - Brasília - Belo Horizonte SRC 0800 275 9303 - src@lanlink.com.br - www.lanlink.com.br b) Os chamados foram e serão registrados pela futura contratada em ferramenta computacional ITSM (Gestão de serviços de tecnologia da informação) de responsabilidade do TER-AM, atualmente contando com a ferramenta OTRS instalada em sua infraestrutura; Entendemos que a ferramenta de ITSM e MONITORAMENTO (e suas licenças de uso) será fornecida, mantida e controlada pela Contratante, conforme descrito no item C do ANEXO VIII DO EDITAL do Termo de Referência, e que as customizações, adequações, desenvolvimentos, adaptações, manutenções e integrações necessárias nessa ferramenta serão realizadas por equipe própria da Contratante, não sendo responsabilidade da Contratada a realização de customizações, adequações, desenvolvimentos, adaptações, manutenções e/ou integrações na ferramenta de ITSM e MONITORAMENTO. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer.

7. No ANEXO V DO EDITAL do Termo de Referência, sobre atribuições. No anexo V citado acima informa as ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DE ATENDIMENTO DE 1º, 2º NÍVEL e SUPERVISOR DE CENTRAL DE SERVIÇO, mas não foi encontrado as atribuições do Gerente de service desk, para um melhor entendimento poderia nos esclarecer melhor o papel desse Gerente, ele pode acumular alguma função? Ainda sobre o item, o papel de supervisor poderá ser assumido por um dos técnicos de atendimento de 2º nível?. Atenciosamente, Lanlink Serviços de Informática S.A. CNPJ 19.877.300/0001-81 Antonio Celso Vasques Penalber Gerente de Contas E-mail: celso.penalber@lanlink.com.br / adm.licitacao@lanlink.com.br

**Fechar**

