

AO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ
REF.: PREGÃO ELETRÔNICO N. 90037/2024
PROCESSO TRE/CE SEI N.º 2024.0.000000713-0
UASG:70007

ESCLARECIMENTOS

Ilmo. Sr. Pregoeiro,
A Lanlink Serviços de Informática S.A. vem, respeitosamente, formular esclarecimentos relativos ao referido PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90037/2024

1. Volumetria

Termo de referência pág. 23 Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Anexo IV deverão ser atendidos.

Em que linha de contrato será cobrada as horas extras. Qual a sua volumetria. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

2. Da Qualificação Técnica

8. Requisitos de Qualificação da Equipe:

Pág, 24

X. Requisitos do Líder Técnico da Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário:

Entendemos a equipe de supervisão da central de serviços poderá assumir essa função. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

Pág. 29

4. A contratada deverá definir líder técnico das atividades desempenhadas pela equipe especializada II, de acordo com os requisitos do item 4 deste Anexo I. Este será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

Pág. 62

Líder Técnico para Equipes Especializadas de Suporte à Infraestrutura (Equipes Especializadas II a X)

1. Deverá haver um líder técnico para fins de gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pelas equipes de suporte à infraestrutura. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por essas equipes especializadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

Entendemos a equipe de supervisão poderá assumir essa função, para os dois itens. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

Pág. 66

As equipes Especialização poderão prestar serviços nos moldes de trabalho presencial ou remoto a critério da CONTRATANTE, mediante indicação na respectiva ordem de serviço.

Precisa ser definido as possibilidades de remoto e presencial, visto que isso irá influenciar diretamente nos valores de custos. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

Pág. 69

1. A CONTRATADA deverá observar o quantitativo inicial e mínimo de colaboradores para iniciar a prestação do serviço, conforme Quadro III.1 deste anexo.
2. Devido à natureza do serviço, a CONTRATANTE não indicará quantitativos mínimos, nem iniciais, para as equipes: Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário e Equipe Especializada VII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, competindo exclusivamente à CONTRATADA o devido dimensionamento.
 - a. A CONTRATADA deverá dimensionar as equipes: Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário e Equipe Especializada VII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, de modo a garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos no Anexo IV.
3. Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá ampliar o quadro técnico da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos no Anexo IV.
 - a. A ampliação prevista neste item 3 poderá ser temporária a fim de atender a momentos de pico de demanda de serviço, podendo o quadro técnico ser reduzido em seguida, observando-se o quantitativo mínimo exigido.

No item 2.a. informa que a contratada é responsável pela definição da quantidade e no 3 informa que deve seguir o mínimo. Entendemos que a 2.a é a correta. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

3. Dos Acordos de Disponibilidade

Entendemos que para atendimento aos acordos de disponibilidade de serviços a contratada é responsável apenas pelo que compete a ela. No caso da infraestrutura de hardware, software, elétrica, etc não ser adequada, a contratada não terá como atender ao exigido no edital. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

Pág. 136

A CONTRATADA deverá apresentar declaração que atende a todos os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços e o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da CENTRAL, a partir do qual serão realizadas as atividades de atendimento e suporte técnico de 1º nível e demais serviços.

Entendemos que, no mínimo e obrigatoriamente, a contratada deverá atender a **NR-17-Norma Regulamentadora 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia e recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão**, ter contingência elétrica, circuito de dados, segura física e lógica. **Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.**

4007-2559

www.lanlink.com.br

Pág. 142

Operação de Infraestrutura - Tratamento de incidentes 24 horas, todos os dias, inclusive feriados

Pelo escrito acima, entendemos ser obrigatório o SOBREVAISO, para a equipe de sustentação de infraestrutura.
Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

Pág. 155

Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar um fator-k de 2,28.
Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3. Valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência.

Entendemos que a escrita acima é resquício de documento, visto que o escopo do edital NÃO É DE POSTO DE TRABALHO e sim de serviços, não cabe a aplicação do fator k.. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, pedimos a gentileza de esclarecer.

Atenciosamente,

Lanlink Serviços de Informática S.A.

Gerente de Contas

Alanna Secundino Silva

E-mail: alanna.silva@lanlink.com.br / adm.licitacao@lanlink.com.br