Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90012/2024 (Lei 14.133/2021)

UASG 925150 - TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

Disputa | Julgamento | Habilitação | Fase Recursal | Adjudicação/ Homologação

Avisos (0) | Impugnações (0) | Esclarecimentos (1)

13/12/2024 10:42

1. A ferramenta de ISTM será de responsabilidade da Contratante ou da Contratada? Caso seja da contratada, quantos analistas resolvedores serão requeridos pela Contratante?

RESPOSTA TELEBRAS - TERMO DE REFERÊNCIA
ITEM 8.3. O serviço deverá ser realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA por uma central de serviço, e em seu modelo de operação deverão constar fluxos, processos, modelos de acompanhamento e local de execução.
18.2.6. Configurar a solução de ITSM, de acordo estabelecido no Anexo I - Especificações Técnicas do Serviço e Anexo II - Acordo Nível Serviço ANS, para atender o gerenciamento de incidente, requisição de serviços, requisição de mudança, configuração, e disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO
ITEM 2.2.2.
h) Caso a CONTRATADA deseje implementar ferramenta própria de ITSM, deverá ser proposto para aprovação pela CONTRATANTE, em reunião de kick-off do projeto. Caso a ferramenta de ITSM proposta não seja aprovada, deverá ser mantido a ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Caso aprovado os itens abaixo deverão ser considerados:
• Garantir que todos os incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), contemplando suporte e manutenção, a ser fornecida pela CONTRATADA;
• Garantir a migração de toda base de dados do ITSM GLPI para solução de gestão de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA;

Observação: Com relação a quantidade de profissionais (analistas resolvedores serão requeridos pela Contratante): esse controle de profissionais (perfis e quantitativo) é da CONTRATADA, desde que atenda todos os requisitos do contrato.

2. Quais processos ITIL deverão ser implementados?

RESPOSTA TELEBRAS - TERMO DE REFERÊNCIA
ITEM 11.2.1.3. A LICITANTE deverá comprovar que prestou serviços de Suporte Técnico e Sustentação de solução das soluções que compõem o escopo deste TR e seus anexos, abrangendo no mínimo 9 (nove) das seguintes práticas ITIL:
11.2.1.3.1. Gerenciamento de incidente;
11.2.1.3.2. Gerenciamento de Ativos de TI;
11.2.1.3.3. Gerenciamento de Problema;
11.2.1.3.4. Gerenciamento de Mudança;
11.2.1.3.5. Gerenciamento de Nível de Serviços;
11.2.1.3.6. Gerenciamento de Conhecimento;
11.2.1.3.7. Gerenciamento de Configuração de Serviço;
11.2.1.3.8. Gerenciamento de Disponibilidade. e
11.2.1.3.9. Monitoramento e Gerenciamento de Evento;
11.2.1.3.10. Gerenciamento de Requisição de Serviço;
11.2.1.3.11. Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
11.2.1.3.12. Gestão de Continuidade de Serviço;
11.2.1.3.13. Gestão de Portfólio de Serviços;

No mínimo, 4 (quatro) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3 ou superior, incluindo o atendimento a pelo menos 7.000 (sete mil) chamados:

11.2.1.4.4.6. Gerenciamento de Disponibilidade;

ITEM 18.3.3. Prever e apresentar a CONTRATANTE, o cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens:
e) O processo de configuração da ferramenta de ITSM da CONTRATADA, incluindo o Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;

3. Qual é a ferramenta atual da Contratante?
RESPOSTA TELEBRAS: GLPI

4. No que se refere ao serviço de Service Desk N1, atendimento ao usuário, a Contratante poderia informar:
A quantidade de chamados por canal (Telefone, Portal Web, Teams e E-mail)
TMA – Tempo médio de atendimento por canal
TME – Tempo médio de espera
Percentual de First Call Resolution requerido
Taxa de abandono de ligações

RESPOSTA TELEBRAS: Relatório de chamados em anexo

5. No que se refere ao serviço de Service Desk N1, atendimento ao usuário, a Contratante possui algum tipo de automação? Gentileza detalhar?
RESPOSTA TELEBRAS: Não! Somente abertura de chamado via central telefônica, e-mail, e Teams

6. Entendemos que o suporte a campo é escopo dos serviços, correto o entendimento? Caso positivo, gentileza informar:
Volumetria de chamados/mês por:
i. Localidade
ii. Categoria
iii. Severidade
iv. Top ofensores
v. Etc

RESPOSTA TELEBRAS: Relatório de chamados em anexo

7. A Contratante poderia informar a volumetria de chamados por cada torre do escopo de serviço com o maior detalhamento possível? (categoria, severidade, ofensores etc)

RESPOSTA TELEBRAS: Relatório de chamados em anexo

8. Com a promulgação da Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024, que instituiu o regime de transição para o fim da Desoneração da Folha de Pagamento, alterando a Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, foi estabelecido o seguinte cronograma de transição:
• 2025:
o CPRB: 80% da alíquota (exemplo: 4,5% x 80% = 3,6%);
o CPP: 25% da alíquota (20% x 25% = 5%);
• 2026:
o CPRB: 60% da alíquota (exemplo: 4,5% x 60% = 2,7%);
o CPP: 50% da alíquota (20% x 50% = 10%);
• 2027:
o CPRB: 40% da alíquota (exemplo: 4,5% x 40% = 1,8%);
o CPP: 75% da alíquota (20% x 75% = 15%);
• 2028:
o fim do regime de transição (CPRB = 0% e CPP = 20%).

Diante disso, questiona-se: considerando que o objeto da licitação se enquadra no benefício da Desoneração da Folha de Pagamento, e que o contrato de Tecnologia da Informação (TI) prevê a prestação de serviços por 60 (sessenta) meses, com início a partir de 2025, entendemos que este será afetado pela transição definida na Lei nº 14.973/2024.
Nesse sentido, perguntamos: a proposta de preços deve ser elaborada com a composição de custos diferenciada para cada ano do contrato, refletindo a progressiva reoneração do INSS sobre a mão de obra, conforme o cronograma estabelecido pela Lei? Está correto noso entendimento?
Caso o entendimento esteja incorreto, solicitamos, por favor, esclarecimentos acerca:
1. Do valor estimado para a contratação: este foi calculado com base na desoneração integral vigente até dezembro de 2024 ou já considera as alterações instituídas pela Lei nº 14.973/2024?
2. Da forma como as licitantes devem compor os custos nas propostas:

Resposta: Observar a informação constante no modelo de proposta (anexo B do edital) -. Os preços propostos estão inclusos todos os custos necessários para a execução do objeto, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

9. O orçamento foi feito com a CPRB em vigor?
Observar a informação constante no modelo de proposta (anexo B do edital) -. Os preços propostos estão inclusos todos os custos necessários para a execução do objeto, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.
10. Uma vez que não há definição clara sobre a suspensão da CPRB, entendemos que as propostas optantes deverão considerar que a CPRB está em vigor nas suas precificações. Está correto nosso entendimento?
RESPOSTA: Item 1.

11. Uma vez que haja uma decisão efetiva sobre a suspensão da CPRB, a contratada poderá/deverá entrar com pedido de reequilíbrio contratual. Está correto nosso entendimento?
RESPOSTA: Item 1.

12 - Em atenção ao artigo 10 da Resolução CNJ 401/2021, ao artigo 93 da Lei nº 8.213/1993 e ao inciso XVII do artigo 92 da Lei nº 14.133/2021, que estabelece a obrigatoriedade da apresentação de certidão que comprove o cumprimento da reserva de cargos para pessoas com deficiência e reabilitados da Previdência Social, conforme disposto na legislação pertinente, ressaltamos também a importância da Lei nº 13.303, que rege o estatuto jurídico da empresa pública e da sociedade de economia mista, evidenciando a necessidade da inclusão e da igualdade de oportunidades.

Em adição, cabe mencionar a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), que tem enfatizado a importância do cumprimento das cotas para pessoas com deficiência e para o menor aprendiz. O Acórdão nº 1.455/2018 destaca que a efetivação da reserva de cargos para pessoas com deficiência é uma obrigação legal que deve ser rigorosamente cumprida pelas entidades públicas e privadas, reiterando que a contratação de profissionais nessas condições não apenas promove a inclusão social, como também está em consonância com as diretrizes da administração pública.

Assim, a apresentação da certidão mencionada se configura como um requisito OBRIGATÓRIO para a comprovação da habilitação social do licitante e será DESCLASSIFICADA a empresa que não cumprir com o preenchimento das cotas previstas em lei, garantindo não apenas a conformidade com a legislação vigente, mas também promovendo a inclusão social, a responsabilidade corporativa e a transparência nos processos de contratação pública.

Diante do exposto, solicitamos respeitosamente a confirmação de que a apresentação da Certidão de Regularidade na Contratação de Pessoas com Deficiência e Reabilitados da Previdência Social, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, será efetivamente exigida na fase de habilitação do certame. Nosso entendimento está correto em relação a essa obrigação?

RESPOSTA: Observar o item 14 do edital (documentos de habilitação)

13 - De acordo com o item 3 do Anexo II do Termo de Referência, o horário de funcionamento da Telebras é das 07h às 19h, de segunda-feira a sexta-feira, totalizando, portanto, 12 (doze) horas em dias úteis. Para os tipos de evento classificados como "INCIDENTES", "REQUISIÇÃO DE MUDANÇA" e "DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS" o regime de atendimento é 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias por semana). Levando isso em consideração, cada torre de serviço deverá contar com, no mínimo, 2 (dois) analistas em regime de sobreaviso, uma vez que apenas um analista por torre não atenderia ao turno normal de 12 (doze) horas, além de não ser possível a alocação de um profissional em sobreaviso por 30 dias consecutivos. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O controle da quantidade de profissionais a serem alocados, incluindo a questão de jornada de trabalho de 07h às 19h e 24 x 7, desde que atenda todos os requisitos do contrato e respeite as leis trabalhistas brasileira, atendendo integralmente ao objeto da contratação, é da CONTRATADA.

Campo mensagem.