

# RES: PREGÃO ELETRÔNICO N.º 20/2023 - Esclarecimentos

Marcelo Silva de Novaes

sex 07/07/2023 17:58

Para: Graziela Gonçalves Silva Jurado <graziela.goncalves@tre-ms.jus.br>; Thalles de Souza Torchi <thalles.torchi@tre-ms.jus.br>;

Boa tarde, Graziela!

Seguem as respostas no corpo do e-mail.

Att.

Marcelo Silva de Novaes

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte

Secretaria de Tecnologia da Informação/TRE-MS

[marcelo.novaes@tre-ms.jus.br](mailto:marcelo.novaes@tre-ms.jus.br)

(67) 2107-7226

---

**De:** Graziela Gonçalves Silva Jurado

**Enviada em:** sexta-feira, 7 de julho de 2023 13:36

**Para:** Marcelo Silva de Novaes <marcelo.novaes@tre-ms.jus.br>; Thalles de Souza Torchi <thalles.torchi@tre-ms.jus.br>

**Assunto:** Enc: PREGÃO ELETRÔNICO N.º 20/2023 - Esclarecimentos

Prezados,

Encaminho o pedido de esclarecimento abaixo. A resposta deveremos publicar até na terça (11/7)  
Atenciosamente,

Graziela Gonçalves

Pregoeira

---

**De:** Beatriz Paiva Penteado <[beatriz.penteado@it2b.com.br](mailto:beatriz.penteado@it2b.com.br)>

**Enviado:** sexta-feira, 7 de julho de 2023 15:37

**Para:** pregoeiro

**Cc:** [pregoeirotrems@gmail.com](mailto:pregoeirotrems@gmail.com); Agnaldo Luiz de Campos

**Assunto:** PREGÃO ELETRÔNICO N.º 20/2023 - Esclarecimentos

Prezados, boa tarde

Após leitura do Edital e seus anexos, questiona-se:

1 - Qual o valor atual do contrato?

R\$ 753.535,56

2 - Qual a empresa atual contratada?

**SULWORK TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMÁTICA LTDA**

3 - O escopo da contratação atual é o mesmo deste processo edital/tr?

**Semelhante! Acrescentamos uma tarefa dedicada a gestão da central de serviços. Basicamente, essa diferença.**

4 - Qual os itens necessários de uniforme para cada um dos perfis? Podemos considerar apenas camisa pólo? Todos os perfis tem obrigatoriedade de uso?

Sim, podem considerar camisa polo. A necessidade é que se identifiquem que são colaboradores terceirizados (uniforme – camisa pólo ou camisa social com a logo da empresa são suficientes).

5 - Correto o entendimento de que todos os insumos como equipamentos, software, infra, dentre outros será disponibilizado pela CONTRATANTE?

Caso a empresa contratada entenda que os colaboradores ficarão alocados no TRE-MS, está correto. Equipamentos, Softwares, mobiliário e acesso às áreas internas do Tribunal. Caso a empresa contratada opte por ter parte dos colaboradores na sua empresa e parte no contratante ou 100% dos colaboradores na contratada, a infraestrutura necessária para acesso aos usuários e sistemas do TRE-MS, deverão ser custeados pela empresa contratada.

6 - Qual o horário e dias de atendimento de cada nível?

O horário de expediente do TRE-MS é das 12:00 às 18:00 (podendo ser alterado para às 19:00 à critério da alta administração), mas temos algumas localidades no interior do estado que funcionam na parte da manhã (a partir das 07:00). A organização do time da contratada, horário de trabalho, é de responsabilidade da mesma. Desde que atenda o horário de funcionamento do TRE-MS. Poderá haver demanda aos finais de semana também.

7 - Existe necessidade de pagamento de sobreaviso para algum perfil específico, se sim qual o horário do sobreaviso, quais e quantos recursos precisa ser pago sobreaviso?

No atual contrato, não chegamos a trabalhar com sobreaviso. Somente com serviço extraordinário.

8 - No caso de sobre aviso, qual a quantidade de acionamentos e quantidade de horas extras nesta situação?

No atual contrato, não chegamos a trabalhar com sobreaviso. Somente com serviço extraordinário.

9 - Qual o tempo estimado em minutos de 1 UST?

01:00 de serviço básico equivale a 1UST.

10 - Qual a quantidade atual de recursos em cada nível de atuação?

A empresa atual trabalha com 4 - N1 e 4 - N2, mas já chegaram a trabalhar com 4 – N1 e 7 – N2.

11 - Baseado no catálogo do ANEXO I – B – Quais tarefas são relativas a cada um dos perfis solicitados no Anexo I – C?  
2.3.2.5 No ANEXO I - b – “Resumo da Tabela de Tarefas”, Foram definidas as tarefas e os respectivos quantitativos previstos para execução por ano. O detalhamento de cada tarefa será repassado às empresas interessadas, **mediante assinatura de termo de confidencialidade (Anexo I - f)**, por questões de segurança de informação.

12 - Qual a complexidade de cada uma das tarefas do ANEXO I – B, visto que cada empresa pode ter uma visão e na lista de tarefas não tem esta informação prejudicando o dimensionamento do custo?

2.3.2.5 No ANEXO I - b – “Resumo da Tabela de Tarefas”, Foram definidas as tarefas e os respectivos quantitativos previstos para execução por ano. O detalhamento de cada tarefa será repassado às empresas interessadas, **mediante assinatura de termo de confidencialidade (Anexo I - f)**, por questões de segurança de informação.

13 - Qual a volumetria média mensal de ações por cada nível de perfil?

No mês de maio/2023 foram 3.380 USTs.

No mês de maio/2023 foram 390 chamados solucionados pelo N1.

No mês de maio/2023 foram 494 chamados solucionados pelo N2.

No mês de maio/2023 receberam em torno de 1.400 chamados.

No aguardo de um breve retorno.

**BEATRIZ PAIVA PENTEADO – GERENTE DE SUPORTE A LICITAÇÕES**

**+55 11 98208-5099 | +55 11 3824-6800 Ramal 5578**

**[beatriz.penteado@it2b.com.br](mailto:beatriz.penteado@it2b.com.br) | [www.it2b.com.br](http://www.it2b.com.br)**



**DIGITAL TRANSFORMATION SERVICES**