

ESCLARECIMENTO 5

Esclarecimento 13/07/2023

Boa tarde, Solicito esclarecer os pontos abaixo: 1. A legislação acerca dos processos licitatórios determina que as propostas devem ser ofertadas de acordo com a legislação vigente na data da apresentação da proposta. A atual legislação acerca da contribuição previdenciária a que nos submetemos estabelece a desoneração da folha de pagamento até a data-fim 31/12/2023, e, a partir de janeiro/2024 o retorno ao regime de oneração, o que gera um custo maior a título de previdência. Exemplificando, se vermos um contrato de 12 meses assinado em março de 2023, teremos de março a dezembro/2023 a aplicação da contribuição previdenciária desonerada (calculada à alíquota de 4,5% sobre a receita bruta), e a partir janeiro de 2024 a aplicação da contribuição previdenciária onerada (calculada à alíquota de 20% sobre a folha de pagamento). Nosso entendimento é de que a CONTRATADA poderá elaborar sua proposta integralmente nos termos da desoneração, e, ao final da obrigatoriedade, deverá ser solicitado o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato com fundamento na ocorrência de fato superveniente derivado de mudança de legislação, caso a legislação da desoneração não seja renovada? 2. Caso a resposta acima seja negativa, qual será a data de início do contrato, neste ano, para que possamos saber o quantitativo de meses que devemos considerar a desoneração? 3. Conforme item 9.11.05, entendemos que a apresentação de contratos ou demais documentos só deverão ser encaminhados caso seja solicitado pelo pregoeiro. Está correto o nosso entendimento? 4. Conforme tabela 1 do TR entendemos que a Contratada deverá dimensionar sua equipe para atendimento a todas as categorias listadas na tabela, não sendo possível um profissional ser responsável por mais de uma categoria. Sendo assim, a Contratada deverá possuir ao menos 1 profissional para cada categoria detalhada na tabela. Está correto o nosso entendimento? 5. Entendemos que a Contratada poderá continuar a utilizar o ITSM (OTRS), ferramenta de monitoramento (Zabbix) e Ferramenta de inventário (OCS) já implantados no órgão. Está correto o nosso entendimento? 6. Conforme item 4.6.1, os profissionais que irão atuar nas dependências do órgão deverão utilizar obrigatoriamente uniforme. Entendemos que uma camisa com logo da empresa atende os requisitos. Está correto o nosso entendimento? 7. Entendemos que para os atendimentos Críticos a contratada poderá atuar em modelo de sobreaviso. Está correto o nosso entendimento? 8. Qual o volume de atendimentos para a equipe de N1 por hora? 9. Qual o TMA (tempo médio de atendimento) da equipe de N1? Atenciosamente.

Resposta 14/07/2023

Prezada Senhora, Em atenção ao pedido de esclarecimento encaminhado por essa empresa, após encaminhá-lo à Área Técnica esta Pregoeira encaminha as seguintes respostas: 1. Resposta: O contrato tem previsão de início no dia 01/03/2024. A empresa deve elaborar sua proposta de forma a contemplar seu planejamento tributário por não se tratar de fato imprevisível, ademais o objeto do certame constitui prestação de serviços e não postos de trabalho. 2. Resposta: O contrato tem previsão de início no dia 01/03/2024. 3. Resposta: Sim, está correto vosso entendimento. 4. Resposta: Considerando que o modelo de contratação está baseado no cumprimento de níveis mínimos de serviço, é fundamental que a Contratada empregue profissionais tecnicamente qualificados em número suficiente para atender às demandas, levando em consideração o volume e a complexidade das tarefas. Além disso, é imprescindível que a Contratada siga os padrões de qualidade estabelecidos no Edital. Para garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, a Contratada dimensionará adequadamente a equipe de profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços tomando-se por base o quantitativo disposto no ANEXO IV e ANEXO VIII. 5. Resposta: Conforme o item 2.8. subitem 2.8.11, item 2.9 subitem 2.9.12 e item 2.10 subitem 2.10.10, respectivamente: Representantes da Contratada e da FUNARTE, em comum acordo, farão a opção por quais ferramentas que serão utilizadas, adotando critérios de funcionamento e experiências anteriores. 6. Resposta: Conforme o item 4, subitem 4.6.1. Além do uso obrigatório de uniformes também será exigido crachá de identificação. 7. Resposta: O subitem 2.4.5. aborda sobre o atendimento técnico de natureza CRÍTICO: é aquele que ficará de prontidão 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias da semana, todos os dias

do ano. É essencial à manutenção da disponibilidade dos serviços, que, quando inoperantes causam grande impacto à sociedade e a imagem da FUNARTE. Dessa forma damos como correto o entendimento. 8. Resposta: Sob o aspecto do cálculo médio de atendimento de N1, para o ano de 2022: aproximadamente 2 chamados por hora. 9. Resposta: O termo TMA não é citado no Edital FUNARTE. Os níveis mínimos de serviço estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela Contratada na prestação dos serviços e encontram-se dispostos no ANEXO V Acordo de Nível de Serviços. Atenciosamente.