



**FOLHA DE INFORMAÇÃO**

**Pregão Eletrônico nº 081/2021**

**Senhor Licitante,**

O Núcleo de Licitação apresenta os esclarecimentos relativos à licitação em epígrafe com a transcrição das respostas da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir:

**Perguntas e Respostas:**

**01 – Pergunta:**

“1. Considerando que, para atendimento do objeto do edital, é necessário que a empresa contratada mantenha uma equipe numerosa e altamente especializada, qual o comprometimento mínimo mensal em termos de demanda de serviços a ser contratado pelo TJ-BA? Tanto em número de chamados (item 1), quanto de USTs (itens 2 e 3).”

**Resposta:**

“A tabela 01 do Termo de Referência retrata a demanda com base na média histórica do atual contrato, em conjunto a projeção esperada para atendimento à demanda reprimida. Por haver a possibilidade de variação de demanda em alguns meses, a média poderá não ser alcançada, porém, de igual modo, em outros meses, ela poderá ser superada.”

**02 – Pergunta:**

“2. Na Tabela 01 da cláusula 2.5 do Termo de Referência, é citado o item 1.6 Chamados com classificação Planejada, porém não foi estabelecido para este tipo de chamado o Tempo de Solução. Considerando que este tipo de demanda será pago pelo quantitativo de chamados resolvido, qual o tempo de solução esperado para este tipo de chamado?”

**Resposta:**

“O chamado com classificação “Planejada” terá o prazo de conclusão negociado com a contratada e não pré-determinado como as demais. Por essa razão, tal prazo não pode ser aqui estabelecido. Para atendimento ao chamado com essa classificação, há uma negociação prévia entre o Contratante e a Contratada que poderá, se houver justificativa, ser renegociado durante a execução.”

**03 – Pergunta:**

“3. Como se dará a relação entre os itens do Anexo III - Serviços Operacionais e os chamados abertos no item 1 - Manutenção corretiva e serviços operacionais?”

**Resposta:**

“Conforme descrito no tópico 6.8.2, os chamados de manutenção corretiva e os serviços operacionais serão classificados em categorias. As categorias serão definidas com base na criticidade do sistema, indicada no Catálogo de Sistemas, Anexo IV, e do impacto atribuído ao chamado, com base na tabela 07 - Descrição dos Impactos. A categoria do chamado resultará do cruzamento da criticidade do sistema com o impacto do chamado, conforme apresentado na Tabela 08 – Quadro de Categorias.”



**04 – Pergunta:**

“4. Haverá alguma relação ou impacto entre os chamados abertos para atendimento ao item 1 - Manutenção corretiva e serviços operacionais e a forma de cobrança estabelecida no Anexo II - Catálogo de Serviços? Perguntamos isto por conta da expressão "(...) considerando os serviços previstos no Catálogo de Serviços." que consta da cláusula 3.1.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA E SERVIÇOS OPERACIONAIS.”

**Resposta:**

“Não há relação ou impacto entre chamados abertos, item 1 - Manutenção corretiva e serviços operacionais, e a forma de cobrança estabelecida no Anexo II - Catálogo de Serviços. O referido item 1 está relacionado ao Anexo III – Serviços Operacionais.”

**05 – Pergunta:**

“5. Entendemos que os profissionais da CONTRATADA poderão trabalhar em regime de home-office, sendo uma prerrogativa da CONTRATADA manter a equipe reunida em escritório ou adotar o modelo de trabalho remoto conforme sua conveniência. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:**

“Sim, o entendimento está correto, considerando o quanto descrito no tópico 6.5, que define sobre o trabalho presencial do preposto da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE e, em caráter eventual, a participação presencial de integrantes da equipe, quando for necessário.”

**06 – Pergunta:**

“6. Qual o prazo a ser considerado para homologação por parte do CONTRATANTE de funcionalidades entregues pela CONTRATADA? O tempo de solução estabelecido pela CONTRATANTE para os chamados do item MANUTENÇÃO CORRETIVA E SERVIÇOS OPERACIONAIS incluem algum prazo de homologação pela CONTRATANTE?”

**Resposta:**

“Conforme descrito no item 6.1, para demandas referentes ao item 2 – Manutenção evolutiva e projetos, e ao item 3 – Demandas Prioritárias, o CONTRATANTE tem até 20 dias úteis para homologar as entregas. Para os chamados referentes ao item 1 - Manutenção Corretiva e Serviços Operacionais, a verificação é imediata após resolução do chamado. Caso a solução aplicada não seja eficaz, o chamado será reaberto e a CONTRATADA responderá segundo as regras de ANS previstas no tópico 6.8.3 do Edital.”

**07 – Pergunta:**

“7. Para efeito de faturamento, o que o TJ-BA entende com "e serão pagas mensalmente, em conformidade com as demandas registradas, de acordo com o quantitativo efetivamente utilizado no período, devidamente aprovado pelo CONTRATANTE." e "Os pagamentos serão proporcionais ao serviço efetivamente prestado pela CONTRATADA, aferido e homologado pelo CONTRATANTE conforme ANS (Acordo de Níveis de Serviço) descrito no tópico 6.8.2 deste documento.", expressões constantes da cláusula 3.1.2 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E PROJETOS?”



**Resposta:**

"Conforme descrito no tópico 7.6, o pagamento será efetuado na proporção da quantidade efetivamente utilizada, ou seja, o pagamento será a contrapartida pelo serviço efetivamente entregue, aferido e homologado conforme ANS."

**08 – Pergunta:**

"8. Poderia o TJ detalhar como se dará a implantação em ambiente de produção das entregas efetuadas conforme descrito no trecho "A disponibilização da entrega em ambiente de produção será demandada por abertura de um chamado e atendida no escopo de "Manutenção corretiva e serviços operacionais" da cláusula 3.1.2 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E PROJETOS?"

**Resposta:**

"O texto descrito no tópico 6 – Execução Contratual, possui a clareza necessária ao entendimento sobre as atividades a serem executadas."

**09 – Pergunta:**

"9. Entendemos que ao indicar uma equipe referencial mínima, conforme especificado na cláusula 5.5 EQUIPE TÉCNICA REFERENCIAL MÍNIMA, o TJ-BA considerou a configuração de uma equipe com capacidade técnica esperada de atender aos 3 itens do objeto (1 - Manutenção corretiva e serviços operacionais, 2 - Manutenção evolutiva e projetos e 3 - Demandas prioritárias). Está correto nosso entendimento?"

**Resposta:**

"Sim, o entendimento está correto."

**10 – Pergunta:**

"10. Na cláusula 6 - EXECUÇÃO CONTRATUAL, o edital descreve "Como referência, estima-se que a CONTRATADA deverá ter a capacidade de executar 1.833 (um mil, oitocentos e trinta e três) USTs por mês, com equipes diferentes das que atenderão as demandas de Manutenção corretiva e serviços operacionais e as demandas prioritárias.". Entendemos que esta capacidade de execução citada se refere ao item 2 - Manutenção evolutiva e projetos e item 3 – Demandas prioritárias, está correto nosso entendimento?"

**Resposta:**

"Sim, o entendimento está correto."

**11 – Pergunta:**

"11. Ainda sobre a capacidade de execução de 1.833 USTs por mês, haverá compromisso mínimo de execução deste quantitativo ou ficará a critério do TJ definir a demanda de trabalho desde nenhuma UST (nenhuma demanda) até 20% acima dos 1,833?"

**Resposta:**

"A demanda anual estimada é de até 22.000 USTs, portanto, a estimativa mensal de pelo menos 1.833 USTs já prevê a possibilidade de picos. Existe, como respondido ao 1º questionamento, a possibilidade de picos de atendimento, mas a média será a aqui mencionada."



**12 – Pergunta:**

“12. Qual(is) ferramentas/sistemas será(ão) utilizada(s) para controle de backlog, definição de prioridades, solicitação de mudança, abertura de chamados, etc. para os 3 itens do objeto (1 - Manutenção corretiva e serviços operacionais, 2 - Manutenção evolutiva e projetos e 3 - Demandas prioritárias)? Caberá ao TJ disponibilizar esta ferramenta e dar acesso aos profissionais da CONTRATADA?”

**Resposta:**

“A CONTRATADA utilizará as ferramentas próprias do CONTRATANTE, cujos acessos lhes serão concedidos em momento oportuno.”

**13 – Pergunta:**

“13. Considerando a volumetria de chamados apresentada em 6.2 MANUTENÇÃO CORRETIVA E SERVIÇOS OPERACIONAIS e o Tempo de Solução de chamados estabelecido em 6.8.2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) e desconsiderando os chamados Urgente e Planejado, a CONTRATADA deve ter uma capacidade de atendimento operacional mensal de 16.508 horas para cumprir integralmente os níveis de serviço estabelecidos. Está correto nosso entendimento? Este número foi obtido do somatório da multiplicação da quantidade de chamados das categorias Baixa, Normal, Alta e Prioritária pelo tempo de solução respectivo a cada uma destas categorias.”

**Resposta:**

“Não se trata da mensuração de Homem-hora para a solução dos chamados. O tempo definido no ANS é o prazo aceitável para a resolução. O chamado poderá ser resolvido em prazo bem menor. O tempo de solução previsto para o SLA deverá, portanto, ser entendido como um prazo máximo para a resolução do problema, não uma imposição de tempo de dedicação da equipe.”

**14 – Pergunta:**

“14. Qual o rito de implantação dos chamados abertos relativos ao item 1 - Manutenção corretiva e serviços operacionais?”

**Resposta:**

“Chamados de manutenção corretiva precisam ser validados pelo usuário demandante para que a correção seja disponibilizada em ambiente de produção. Alguns chamados de serviços operacionais, como por exemplo a extração de dados, não afetam a aplicação em ambiente de produção e não há implantação nesses casos.”

**15 – Pergunta:**

“15. A exceção do sistema operacional, todas as ferramentas listadas no ANEXO V – AMBIENTE TECNOLÓGICO poderão ser utilizadas em suas respectivas versões gratuitas?”

**Resposta:**

“O ambiente tecnológico descrito no Termo de Referência trata das ferramentas e demais recursos dos quais o CONTRATANTE dispõe no momento. As versões das ferramentas a serem utilizadas pela CONTRATADA devem ser devidamente compatíveis com as descritas no Anexo V.”



**16 – Pergunta:**

“16. A quem caberá montar e manter os ambientes para homologação necessários ao cumprimento do objeto do edital?”

**Resposta:**

“O ambiente de homologação será montado e mantido pela CONTRATADA dentro das instalações do CONTRATANTE.”

**17 – Pergunta:**

“17. O TJ-BA irá disponibilizar massa de dados a ser utilizada para desenvolvimento e testes dos sistemas desenvolvidos e mantidos? Se sim, estes dados, incluindo eventuais dados não estruturados estarão alinhados com os estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados?”

**Resposta:**

“A geração de massa de dados a ser utilizada para desenvolvimento e testes poderá ser solicitada à CONTRATADA, caso necessário. ”

**18 – Pergunta:**

“18. Entendemos que, à exceção da categoria Urgente, o tempo de solução para as demais categorias de chamados considera "horas úteis" conforme horário estabelecido de 08h às 18h em dias úteis. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:**

“Sim, o entendimento está correto.”

**19 – Pergunta:**

“19. Como se dará a passagem de conhecimento dos sistemas existentes para a CONTRATADA? O tempo utilizado para compreensão técnica e das regras de negócios poderão ser faturadas pela CONTRATADA?”

**Resposta:**

“O texto descrito no tópico 5.3 – Dinâmica da Execução, possui a clareza necessária ao entendimento. A passagem de conhecimento não será faturada.”

Salvador, 12 janeiro de 2022.

  
Fernanda Ferreira Ribeiro  
Pregoeira

  
Antonio Henrique Sampaio Garcia  
Chefe do NCL