

## PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 1708-20

## SERVICE DESK

## ADITAMENTO 3

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1708-20, a ITAIPU responde as perguntas realizadas por interessadas nesta licitação:

**PERGUNTA 1.**

Conforme consulta realizada, identificamos que o Sindicato que representa os trabalhadores de Informática no PR seria o SINDPD-PR, e que possui um parágrafo específico para as empresas que desenvolvem atividades de Informática para a ITAIPU (parágrafo quinto) e de uma maneira muito ampla acaba englobando praticamente todo e qualquer serviço relacionado com área de Informática, inclusive com o objeto desse Pregão, onde o piso salarial a ser considerado é o de Técnico de Informática Sênior, tanto para 06 (seis) horas (atualmente R\$ 1.467,00) como para 08 (oito) horas (atualmente R\$ 1.942,00), já o Supervisor de Informática com carga horária de 08 (oito) horas (atualmente R\$ 2.296,00), como pode ser verificado à seguir:

*“Parágrafo Quinto: Em razão da complexidade das atividades exercidas os trabalhadores terceirizados que prestam Serviços em ITAIPU BINACIONAL no Estado do Paraná e que desenvolvem as atividades de retirada de documento do arquivo, cadastramento, tratamento de digitalização de imagens, recepção, preparação, conferência de documentos, manuseio e triagem de documentos, serviços de impressão, acabamento e distribuição de relatórios, serviço de arquivo, recuperação de documentos, atendimento aos usuários via telefone ou in loco, buscar soluções via web, efetuar testes remotos, suporte no sistema, suporte na rede, implantação e mini cursos com novos procedimentos, auxílio e suporte ao usuário para instalação de software e periféricos, implantação de senhas e outras atividades inerentes a esta função, INDEPENDENTE DA NOMENCLATURA DA FUNÇÃO REGISTRADA NO CONTRATO DE TRABALHO INDIVIDUAL, A EMPRESA DEVERÁ SEGUIR O PISO DE TÉCNICO DE INFORMÁTICA SÊNIOR”*

- i) Qual o entendimento e a posição da ITAIPU perante tal imposição do SINDICATO?
- ii) Podemos enquadrar os funcionários em uma função inferior como técnico de Informática Junior ou Pleno, por exemplo, com piso inferior?
- iii) Ou para todos os efeitos, as empresas que participarem do certame precisam se basear no que está especificado na atual Convenção Coletiva vigente do SINDPD-PR? Ressaltando que esses valores são da Convenção 2018-2019, que para os anos seguintes ainda não saiu um índice de reajuste, porém para efeito de elaboração de custos, terá que ser previsto uma média de reajuste para isso logicamente.

**RESPOSTA**

A Convenção Coletiva de Trabalho é fruto de um ato jurídico negociado entre os Sindicato dos Empregadores (categoria econômica) e Sindicato dos Empregados (categoria profissional) e, por força do art. 7º, incisos V e XXVI da CF, respectivamente, deve ser observada tanto pelo empregador como pelo tomador dos serviços, sob pena de implicações legais para ambas as partes.

A diferenciação do piso salarial dentro de uma mesma categoria está amparada, igualmente, por disposição constitucional (art. 7º, inciso VI da CF), com a condição de que haja especificação de critérios objetivos da maior complexidade das atividades realizadas no âmbito da função, cenário este que, aparentemente, está previsto no texto convencional (§ 5º da Cláusula 3ª).

Assim, desde que não haja previsão em sentido contrário em Acordo Coletivo (instrumento mais específico), porventura, firmado entre a empresa e o Sindicato representativo da categoria de seus empregados, o piso fixado na Convenção Coletiva deve ser respeitado, também por força da Cláusula 7ª da minuta do futuro Contrato.

Dessa forma, como está previsto, conforme informado pela Consulente, na vigente Convenção Coletiva de Trabalho a disposição de que o enquadramento do piso salarial dos trabalhadores que serão alocados em contratos com a ITAIPU, independentemente da nomenclatura da função a que estiverem registrados, individualmente, deve-se observar o piso salarial de Técnico de Informática Sênior que, de acordo com a Tabela "A" e "B" respectivamente, do instrumento negocial importa no valor de R\$ 1.467,00 para 6h e R\$ 1.943,00 para 8h, bem como para função de Supervisor de Informática que de acordo com a Tabela "B" importa no valor de R\$ 2.296,00.

#### PERGUNTA 2.

De acordo com o Anexo I - Especificações Técnicas - Item 7, subitem 7.1, todo o transporte, bem como os veículos para atendimento e deslocamento dos funcionários da Contratada deverá ser providenciado pela mesma, e que atenda o disposto nas normas do código nacional de trânsito e se responsabilizar também pela assiduidade dos seus colaboradores, indiferentemente dos contratamentos que possam ocorrer.

**Pergunta:** De acordo com os dados apresentados, com a quantidade de funcionários como referência para a Usina Hidrelétrica de ITAIPU (com 13 (treze) Suporte Remoto em dois turnos, mais 04 (quatro) Atendente Telefônico, mais 10 (dez) Suporte Local, sem contar com Supervisor e Serviços Projetizados, a distância dos locais informados, juntamente com o horário a ser cumprido, a quantidade mínima de carros a ser adquirida e considerada para esse certame seriam de: 01 (um) para Atendimento de Suporte Local Usina Hidrelétrica de ITAIPU com exigência de carteira B e 02 (dois) para transporte dos funcionários de Atendimento Suporte Remoto Usina Hidrelétrica de ITAIPU com exigência de carteira B, ou então 01 (um) do tipo VAN para o transporte de Atendimento de Suporte Remoto para mais de 08 (oito) funcionários por vez e que tem como exigência a Carteira de Habilitação D. Isso estaria correto?

#### RESPOSTA

O item 11.4 - Dimensionamento da equipe apresenta um quantitativo mínimo de referência para o novo contrato, porém cabe a licitante dimensionar a equipe de trabalho frente à volumetria de atendimento pelo *service desk* (ver item 11.3), os horários de funcionamento de cada serviço (ver item 11.4) e as metas de serviço (ver item 12.2), para dimensionar o quantitativo e a forma adequada de transporte dentro das normas estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro - CTB. A CONTRATADA deverá incluir na planilha auxiliar todos os custos para formação dos preços.

#### PERGUNTA 3.

A) Conforme mencionado no Aditamento 1, deste Certame a quantidade de profissionais para o atual Contrato de Nº 4500047059, seriam de 26 (vinte e seis) funcionários, entretanto neste Contrato as exigências e Níveis de Serviços são os mesmos?

B) B1-Os horários de atendimento do Suporte Remoto e Suporte Local do contrato de Nº 4500047059 são iguais aos deste edital?

B2-Compreendendo horário noturno, sábados, domingos e feriados para o Suporte Remoto?

B3-E o entendimento do trabalho ininterrupto para o Suporte Local das 7h às 17h?

#### RESPOSTA

A) Entendimento incorreto. Houve alteração nos serviços e nas metas com relação ao contrato atual. Assim, para mensuração do quantitativo de profissionais é necessário considerar a Especificação Técnica e a Planilha de Metas do presente edital.

B1)Entendimento incorreto. Os horários de atendimento para o novo contrato são diferentes do contrato atual. A licitante deve considerar o horário estabelecido no item 6.6 - Horário de Funcionamento da Especificação Técnica.

B2) Entendimento incorreto. No contrato atual não há previsão de horário noturno, sábados, domingos e feriados para atendimento remoto. Para o novo contrato a licitante deve considerar o horário estabelecido no item 6.6 - Horário de Funcionamento da Especificação Técnica.

B3) Entendimento incorreto. No contrato atual o serviço é realizado com 02(duas) horas de intervalo.

#### PERGUNTA 4.

Conforme informado no Anexo I - Especificações Técnicas, ITEM 6.6 - Tabela 12, estão os horários de cada serviço que deverão ser respeitados:

##### Pergunta:

- A) Para o Serviço de Atendimento de Suporte Remoto (Nível 1), o horário compreendido será das 07 h até 0 h de segunda à sexta?
- B) Isso não inclui o horário de madrugada das 0 h até as 7 h, correto?
- C) Ou o Serviço deverá ser considerado como 24 h?
- D) Para o Serviço de Atendimento de Suporte Local (Nível 2), o horário compreendido seria de forma direta das 07 h às 17 h, sem parada para o almoço, está correto nosso entendimento?

#### RESPOSTA

A) Entendimento correto;

B) Entendimento correto;

C) Entendimento incorreto. O serviço será realizado das 07h às 24h;

D) Entendimento parcialmente correto. O serviço é realizado de forma ininterrupta das 7h às 17h, conforme Tabela 12 do Item 6.6 da Especificação Técnica Anexo I. A alocação de profissionais e elaboração das escalas de trabalho, de acordo com a legislação trabalhista, é responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser observado o intervalo intrajornada, nos termos dos Artigos 71 e 611-A, III, da CLT.

#### PERGUNTA 5.

De acordo com o Anexo I - Especificações Técnicas - Item 12, Subitem 12.2.1, na Tabela 16, o indicador de SLA do ITEM 5 - "Taxa de resolução no primeiro contato" a meta exigida é de 55%, porém no ITEM 13, do mesmo anexo, na Tabela 20 o fator de pagamento do ITEM 5, para que se possa receber 100% do valor deste item, o índice apurado deverá ser de 60% ou mais.

Pergunta: Visto que o índice de SLA exigido é de 55%, porém o fator de pagamento considera o mínimo de 60% para pagamento de 100% do item, qual SLA deveremos considerar?

#### RESPOSTA

O valor do SLA a ser considerado como mínimo é 55%.

Favor reportar-se ao item II, letra "E" deste Aditamento. A ITAIPU alterou o item 5 da Tabela 20, constante no Anexo I - Especificações Técnicas.

#### PERGUNTA 6.

De acordo com o Anexo I - Especificações Técnicas - ITEM 11, Subitem 11.3, Tabela 14, onde apresenta a Volumetria dos chamados, para o % de Atendimento Remoto os valores são bem acima da quantidade aproximada que ITAIPU informa para esse indicador de SLA, que conforme informado no subitem 11.2, seria de aproximadamente 60%.

Pergunta: A) O índice de Atendimento do Suporte Remoto mais próximo da realidade seria o próximo de 60% ou a média apresentada na Tabela de Volumetria?

B) Como é um valor aproximado de 60% cabe interpretação quanto à esse valor, seria correto afirmar que aproximadamente 60% seria um valor entre 55% a 60%, ou ficaria entre 50% a 60%?

#### RESPOSTA

A) O valor a ser considerado como índice de atendimento do suporte remoto é de 60% das solicitações de serviços atendidas pela central de atendimento de informática;

B) O volume de solicitações é sazonal como pode ser observado na Tabela 14, assim pode haver variações entre 55% e 65%.

#### PERGUNTA 7.

Pergunta: A) Como será comprovado a experiência de cada profissional, seja ele, Técnico de Suporte Remoto, Local, Telefonista ou Supervisor? B) Será considerado Declaração emitido por pessoa jurídica de comprovação das atividades? Uma vez que para o cargo Supervisor de Informática não existe uma CBO definida pelo MTE, porém isto não impede do profissional ter exercido as tarefas atribuídas a tal cargo.

#### RESPOSTA

A) Favor reportar-se ao item II, letra "B" deste Aditamento;

B) Sim. Entendimento correto.

#### PERGUNTA 8.

De acordo com o Anexo I - Especificações Técnicas - Item 3.2.1 - Tabela 1, que informa a quantidade de horas estimada para cada localidade e também Pergunta:

A) Para esses escritórios, considerando que a quantidade de chamados será executada somente se necessário, os atendimentos a serem realizados terão que ser executados exclusivamente por colaboradores devidamente registrados na empresa vencedora?

B) Ou será possível contratação de autônomo ou outro profissional onde todos os impostos devidos serão devidamente pagos?

C) E ainda, caso seja necessária equipe própria, como será realizada a checagem que o profissional enviado será mesmo da Contratada, uma vez que isso não está explícito nem previsto no Edital e seus anexos que o compõem?

D) Faz-se os mesmos questionamentos anteriores para os Serviços Projetizados.

#### RESPOSTA

A) Entendimento correto;

B) Entendimento incorreto - não será permitida a subcontratação, conforme Cláusula 39 da minuta do contrato;

C) Está previsto no Capítulo V - Obrigações da Contratada, Minuta de Contrato, Anexo IV do CBC: "(...) VIII) fornecer à ITAIPU, com antecedência de até 5 (cinco) dias úteis ao início dos serviços, os nomes dos empregados, grupo sanguíneo, função e cópias de seus documentos de identificação e da documentação trabalhista (incluindo registro profissional), para que seja providenciada a emissão das identificações funcionais (crachás);

(...) X) devolver as identificações funcionais (crachás) à ITAIPU quando do encerramento deste CONTRATO e/ou do desligamento de empregado;"

e, também, constam nas Especificações Técnicas, Anexo I do CBC:

• (...) Item 7.2 - Uniforme Pessoal: "a) Todos os empregados da CONTRATADA deverão usar uniformes especificados, apresentar-se com boa aparência, limpos e portando Identificação Funcional da empresa quando em trabalho ou em trânsito pelas dependências da ITAIPU".

D) As respostas das letras "A", "B" e "C" desta pergunta, também se referem aos "Serviços Projetizados".

Favor reportar-se ao item II, letra "C" deste Aditamento, pois foi acrescentado à exigência de comunicação da CONTRATADA sobre a designação do técnico para a realização do atendimento.

**PERGUNTA 9.**

De acordo com a Lei do Simples Nacional, empresas que exercem trabalho de Locação de Mão-de-obra estão impeditivas de tal regime tributário, que possui tributação mais branda do que as empresas de regime normal. **Pergunta:** Qual o entendimento da ITAIPU para o tipo de serviço prestado? É um contrato de cessão de mão-de-obra ou a mesma entende diferente?

**RESPOSTA**

O objeto do contrato envolve cessão de mão de obra. *"Prestação de serviços de Service Desk, incluindo suporte remoto (1º Nível) na CAI (Central de Atendimento de Informática), suporte local (2º Nível) e atendimento telefônico na Central Telefônica da UHI (Usina Hidrelétrica de Itaipu), serviços de projetos sob demanda, além de suporte local por demanda, visando a atender as necessidades da ITAIPU em seus diversos escritórios."*

Quanto ao regime de tributação, a questão foi levantada por outra concorrente. Gentileza, reportar-se ao Aditamento 1, publicado em 06.01.21 (ver resposta da Pergunta 10 daquele aditamento).

**PERGUNTA 10.**

**Pergunta:** Os técnicos de campo lotados na UHI poderão atender chamados nas cidades de Santa Helena, Guaíra, Cascavel e São Paulo (Mediante banco de horas), bem como Serviços Projetizados?

**RESPOSTA**

Entendimento Correto. Fica a critério da CONTRATADA e desde que não comprometa a prestação do serviço nas demais localidades, devendo ser observadas as disposições legais e as normativas a respeito do tema.

**PERGUNTA 11.**

De acordo com o Anexo I - Especificações Técnicas - Item 11 - Subitem 11.2, é informado que o Suporte Remoto atende aproximadamente 60% das solicitações de serviços e o Suporte Local 40%, e que o restante é repassado para outras equipes.

**Pergunta:** Como o indicador esperado para esse SLA é de 55%, e que o Suporte Local, embora não tenha um indicador para o mesmo item, de acordo com informado no Edital seria de aproximadamente de 40%. É correto afirmar que o que é atendido por outras equipes seria somente até 5%?

**RESPOSTA**

Entendimento incorreto. Conforme descrito no Item 11 - subitem 11.2 os valores referente ao volume de solicitações, se refere ao valor total de solicitações de serviço atendidas pelo suporte local, neste total estão incluídas solicitações de serviço resolvidas por outras equipes da ITAIPU, assim este percentual pode variar para mais ou para menos que 5%.

**PERGUNTA 12.**

De acordo com o Anexo I - Especificações Técnicas - Item 3 - Subitem 3.3, onde é relacionada todas as atividades referentes ao Supervisor da Central de Serviços.

**Pergunta:** A) Como bem detalhado no Edital as atividades do Supervisor não são poucas, muitas delas se enquadram mais no cargo de Monitor de Qualidade do que como Supervisor, a fim de evitar qualquer passível trabalhista futuro, por dupla função, por exemplo, gostaríamos de que fosse considerado a inclusão de um Monitor de Qualidade também, pois além de nos resguardamos disto para ambas as partes, um Monitor de Qualidade elevaria o nível de atendimento da Central de Serviços, pois no nosso entendimento, além das atividades que o Supervisor precisa exercer, em muitos momentos o mesmo precisará se

ausentar da Central para participar de reuniões com cliente, seja para o Comitê Gestor de Mudanças, Serviços Projetizados, Revisão de Catálogos de Serviços, Mudanças de Procedimentos, Reuniões semanais ou mensais com o Gestor do Contrato pela ITAIPU entre outras, por isso essa seria a única maneira de conseguirmos conciliar todas as atividades atribuídas ao Supervisor de maneira que não impacte negativamente os indicadores. Caso não seja possível, solicitamos então que sejam revisadas as atribuições exigidas para o Supervisor.

#### RESPOSTA

Pedido indeferido. As atividades definidas para a função de Supervisor são compatíveis com o nível de formação exigido, bem como a área de atuação do profissional. Serão mantidas as atribuições atuais.

#### PERGUNTA 13.

A XXXXXXXXXX (CNPJ nº XX.XXX.XXX/0001-XX), vem por meio deste solicitar os esclarecimentos abaixo referentes ao Pregão Eletrônico NF 1708-20.

Os itens 4.1.1 (Técnico de Suporte Remoto), 4.2.1 (Técnico de Suporte Local), e 4.3.1 (Supervisor da Central de Serviços) do Anexo I - Especificações Técnicas, citam entre os requisitos profissionais para cada cargo, possuir "certificação" em ITIL FOUNDATION. Todavia ao final do Item 4 do Anexo I - Especificações Técnicas, em *Observação*, na página 19, consta que a Itaipu exigirá apresentação dos certificados de conclusão do curso ITIL FOUNDATION, de forma que entendemos que sendo a instituição responsável por ministrar o curso devidamente credenciada, serão aceitos como comprovação destes itens tão somente os certificados de conclusão do curso. Está correto nosso entendimento?

#### RESPOSTA

Entendimento correto.

#### PERGUNTA 14.

Referente ao item 7.3 (Materiais e Equipamentos Necessários à Execução dos Serviços) do Anexo I - Especificações Técnicas, entendemos que para os técnicos de suporte local, os laptops, serão fornecidos pela ITAIPU, ficando entendido que contratada deverá fornecer tão somente os dispositivos de comunicação (celular ou rádio) e estojo de ferramentas. Está correto nosso entendimento?

#### RESPOSTA

Entendimento parcialmente correto. A ITAIPU fornecerá os equipamentos para registro e acompanhamento das solicitações de serviço, independente de este ser *laptop* ou *desktop*. A CONTRATADA deverá fornecer os dispositivos de comunicação, conforme item 7.3 da Especificação Técnica.

#### PERGUNTA 15.

Para atendimento aos itens da Cláusula 7ª do Anexo IV - Minuta de Contrato, no que se refere a "*benefícios determinados em ... convenção ou acordo coletivo*", qual entidade sindical dos trabalhadores devemos considerar?

#### RESPOSTA

Os prestadores de serviço relacionados aos serviços técnicos de informática do Estado do Paraná, atualmente estão vinculados ao SINDPD-PR.

#### PERGUNTA 16.

Dúvida - Prazo para Início do Atendimento:

Após a assinatura do contrato, qual o prazo para que a vencedora inicie a prestação dos serviços e apresente sua equipe?



**RESPOSTA**

O prazo para início da prestação do serviço passa a contar a partir da data estabelecida na Ordem de Início de serviço. A apresentação da documentação dos empregados deverá ser enviada em até 5 (cinco) dias úteis ao início dos serviços, conforme previsto no item VIII) do Capítulo V - Obrigações da Contratada, Minuta de Contrato, Anexo IV do CBC. Favor reportar-se ao item II, letra "D" deste Aditamento.

**PERGUNTA 17.**

No último parágrafo do capítulo 3.1 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE REMOTO da E.T. temos: O local para realização do serviço de atendimento de suporte remoto (1º Nível) será nas dependências da ITAIPU na UHI. Somos uma empresa de porte global e no Brasil possuímos um Centro de Inovação e Tecnologia localizado no Estado do Paraná certificado nas ISOS 9.001, 14.001, 20.000, 27.001, SSAE 16 e HDI, com mais de 600 colaboradores, onde prestamos serviços de atendimento remoto 24 x 7 para diversos clientes na América Latina. No intuito de participarmos deste certame, garantindo um ampla disputa e atendendo as normas da OMS referentes ao cuidados com o Covid 19, questionamos se seria permitido a realização das atividades de suporte Nível 1 remotamente a partir do Centro de Inovação e Tecnologia citado? Entendemos que neste caso, seria obrigatório o fornecimento por parte da contratada, as interligações com os dimensionamentos e as redundâncias necessárias para o cumprimento dos SLAS, ferramentas de colaboração para que os responsáveis pela gestão/operação do ambiente interajam e garantam a plena comunicação entre as partes e a disponibilização dos mecanismos de segurança. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA**

Entendimento incorreto. Conforme item 3.1 das Especificações Técnica - Anexo I, o local para realização do serviço de atendimento de suporte remoto (1º Nível) será nas dependências da ITAIPU na UHI.

**PERGUNTA 18.**

Caso a alocação dos recursos solicitados seja nas dependências da CONTRATADA, quais os requisitos de infraestrutura necessários para a conexão entre a CONTRATADA e CONTRATANTE?

**RESPOSTA**

Entendimento incorreto. Não há requisitos de infraestrutura entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, visto que a prestação do serviço será nas dependências da ITAIPU. Ver resposta à pergunta 17 deste Aditamento.

**PERGUNTA 19.**

Mesmo que os recursos sejam alocados de forma integral nas dependências da CONTRATANTE ou mesmo em suas próprias residências (*home office*) devido a pandemia do COVID-19, é correto afirmar que todos os recursos de infraestrutura, sejam notebooks/desktops, conexão ao ambiente da ITAIPU, recursos de telefonia entre outros, será de responsabilidade da CONTRATANTE?

**RESPOSTA**

Entendimento Correto.

**PERGUNTA 20.**

Conforme item "3.2 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE SUPORTE LOCAL" da página 8, entendemos que os recursos alocados nas 3 localidades, Usina Hidrelétrica de Itaipu, Centro Executivo e Edifício de Produção - UHI, serão alocados de forma dedicada à prestação dos serviços solicitados e portanto este serviço será faturado de forma mensal fixa e não dependerá de ordem de serviços para sua execução e posterior faturamento. É correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**

Entendimento incorreto. O faturamento mensal não está diretamente vinculado à alocação de pessoal aos locais de atendimento, e sim, ao cumprimento das metas estabelecidas na Especificação Técnica Anexo I deste CBC, visto que se trata de contratação de serviços e não de postos de trabalho.

**PERGUNTA 21.**

Para atendimento aos sites onde não ficarão recursos alocados é possível o uso de parceiros homologados da CONTRATADA?

**RESPOSTA**

Entendimento incorreto. Não será permitida a subcontratação conforme Cláusula 39 da minuta do contrato.

**PERGUNTA 22.**

Atualmente a CONTRATANTE possui para a prestação dos serviços descritos, 13 recursos para atendimento de N1, 10 recursos para atendimento N2 e 4 recursos para atendimento da Central de Telefonia, totalizando 27 recursos. Entendemos que o Coordenador solicitado não está incluso nos números mencionados, desta forma atualmente a CONTRATANTE possui 28 recursos para a prestação dos serviços constantes do Edital. É correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**

Entendimento correto.

**PERGUNTA 23.**

Os 27 recursos mencionados no item 11.1 da página 32 atendem aos Níveis de Serviço (SLAs) solicitados no edital?

**RESPOSTA**

Entendimento incorreto. O quantitativo de funcionários definidos como referência no item 11.1, atendem os atuais níveis de SLA. Para o novo contrato a licitante deve observar a Planilha de Metas contida na Especificação Técnica, Anexo I. Esse referencial é dinâmico e caberá à CONTRATADA estimar as quantidades de referências em cada localidade, de acordo com metas e definições descritas nessas especificações técnicas.

**PERGUNTA 24.**

Conforme item "11.4 DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE" da página 33, tabela 15, o horário de atendimento da equipe de N1 é das 7 às 24 horas de segunda a sexta-feira, é mencionado nesta tabela que o atendimento das 19 às 24 horas é feito atualmente por apenas 1 recurso. Este recurso seria adicional aos 13 mencionados? Ou é realizada através de escala de trabalho?

**RESPOSTA**

A) Entendimento incorreto. Atualmente o serviço de atendimento remoto não prevê o atendimento das 19h às 24h;

B) Entendimento incorreto. A alocação de profissionais e elaboração de escalas de trabalho é de responsabilidade da CONTRATADA.

II) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 1708-20, a ITAIPU:

A) inclui outros códigos cadastrais ao subitem 1.4.2, letra "a" do CBC, conforme abaixo:

(...)



CÓDIGO	DESCRIÇÃO
6206	Área de Informática
620601	Consultoria e assessoria na área de informática
620607	Informática - soluções integradas
620608	Informática - administração e operação de processamento de dados
7014	Mão de obra temporária especializada
7015	Mão de obra temporária para apoio administrativo
7016	Mão de obra temporária para serviços de informática
(...)	

- B) acrescenta o item 4.5 - **Comprovação de Experiência Profissional** do Anexo I - Especificações Técnicas:

(...)

*"4.5 Comprovação de Experiência Profissional:*

*A comprovação da experiência profissional se dará mediante o envio à ITAIPU da cópia da(s) página(s) da Carteira de Trabalho e Previdência Social (página "contrato de trabalho") ou por meio de declaração emitida por pessoa jurídica, que demonstre a experiência necessária para atender os requisitos solicitados nos itens 4.1.1, 4.2.1 e 4.3.1."*

(...)

- C) acrescenta a letra "f" ao final do subitem 3.2.2 do Anexo I - Especificações Técnicas:

(...)

*f) A CONTRATADA deverá enviar os dados do(s) técnico(s) designado(s) para o atendimento no suporte local, para liberação de acesso aos escritórios da ITAIPU.*

(...)

- D) inclui o caput e altera as letras "a" e "b" do item 7.4 - **Plano de Implantação** do Anexo I - Especificações Técnicas:

**Para:**

(...)

A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Implantação dos Serviços para avaliação e aprovação da ITAIPU:

**a)** a CONTRATADA deverá entregar o plano de implantação em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da assinatura do contrato;

**b)** o Plano de implantação deverá conter um cronograma de atividades, contemplando um período de transição, cuja duração total não poderá ultrapassar 30 dias, contados a partir da data estabelecida na OIS".

(...)

- E) altera o conteúdo do Item 5 da Tabela 20 do **item 13 - Apuração de Metas de Serviços e Cálculos do Valor Mensal dos Serviços** do Anexo I - Especificações Técnicas:

**Para:**

(...)

"Tabela 20":

Meta de Serviço	Índice Apurado	Fator de Pagamento Mensal da Meta
(...)	(...)	(...)
5	0,0% à 50,0%	0%

	50,1% à 51,6%	2,777%
	51,7% à 53,2%	5,555%
	53,3% à 54,9%	8,333%
	55,0% à 100,0%	11,111%
(...)	(...)	(...)

- F) altera as datas do Calendário de Eventos da Licitação, subitem 1.3 do CBC, definindo nova data para a Sessão Pública, com a devolução dos prazos, conforme segue:

(...)

**1.3.2 Formalização de consultas:**

Até [19/01/21](#)

Por meio do correio eletrônico [compras\\_suporte@itaipu.gov.br](mailto:compras_suporte@itaipu.gov.br) ou pelo “Fórum” do Portal de Compras Eletrônicas da ITAIPU.

**1.3.3 Respostas:**

Até [21/01/21](#)

**1.3.4 Recepção das propostas:**

Até às 9h de [26/01/21](#)

**1.3.5 Início da Sessão Pública com a divulgação das propostas:**

Em [26/01/21](#), a partir das 9h

**1.3.6 Início da etapa de disputa de lances:**

Em [26/01/21](#), a partir das 9h30min

(...)

- G) disponibiliza em anexo, a este aditamento, novas versões dos arquivos CBC e do Anexo I - Especificações Técnicas, contendo os ajustes efetuados na cor azul.

- II) Permanecem inalteradas as demais condições contidas no Caderno de Bases do Pregão Eletrônico Nacional NF 1708-20.

---

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico

Data de emissão: 14 de janeiro de 2021

---