

PROAD 1757/2024

Objeto da Licitação: Central de Serviços de TIC

Assunto: Pedido de esclarecimentos. Manifestação da SETIC.

Campo Grande 15 de julho de 2025.

Senhor Pregoeiro,

Trata-se de pedido de esclarecimentos apresentado pela empresa IT2B, referente ao PE nº 90009/2025 – TRT24/MS, que passaremos a responder:

1. Qual o CNAE que será considerado para fins de faturamento?

Resposta:

Código: 6209-1/00 CNAE 2.0, subclasses 2.3

Subclasses:

- Apoio na configuração de equipamentos, instalação e uso de aplicativos informáticos; serviços de
- Configuração de equipamentos de informática; serviços de apoio a clientes
- Help-desk; serviços de apoio a clientes
- Instalação de equipamentos de informática (hardware) e programas de computador; serviços de
- Instalação e manutenção de software; serviços de
- Manutenção em tecnologia da informação (informática); serviços de
- Panes informáticas; recuperação de
- Recuperação de dados, arquivos; serviços de
- Recuperação de panes em programas de informática; serviços de
- Suporte técnico em tecnologia da informação (informática); serviços de

2. Está correto o entendimento de que poderão ser utilizados os códigos:

1.06 — Assessoria e consultoria em informática; ou

1.07 — Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados,

conforme previsto na LC 116/03 para prestação de serviços de TI? Caso contrário, solicitamos esclarecimentos.

Resposta: 1.07 — Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.

3. Está correto o entendimento de que o faturamento será realizado como prestação de serviços, com incidência de ISS conforme o município de origem da Contratada? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta: O ISS será cobrado pelo município do CONTRATANTE para os serviços com mão de obra dedicada. Para os serviços sem mão de obra dedicada o ISS poderá ser cobrado no município da CONTRATADA. Os serviços podem ser faturados em notas fiscais distintas.

4. Está correto o entendimento de que o faturamento não será enquadrado como alocação de mão de obra ou cessão de postos (CNAE 17.05)? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta: Ver as respostas aos questionamentos 1 e 2.

5. Em relação à desoneração da folha de pagamento, a Contratada deverá considerar, em sua proposta, o impacto da mudança da CPRB e INSS ao longo da vigência inicial do contrato? Favor esclarecer.

Resposta: Qualquer mudança nos parâmetros integrantes da planilha de custos e formação de preços, decorrentes de mudanças na legislação, poderá ser objeto de pedido de reequilíbrio de preços. Porém, no momento da apresentação da proposta de preços, que inclui o preenchimento da planilha de custos e formação de preços, deve ser considerada a realidade do momento estimado para o início da prestação dos serviços.

6. Para qual(is) perfil(is) profissional(is) será exigido o fornecimento de uniforme?

Resposta: Para os profissionais com mão de obra dedicada.

7. Está correto o entendimento de que o uniforme a ser fornecido será o padrão utilizado pela Contratada (exemplo: camisa polo com logomarca)? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta: Consultar o item 9.9 do Termo de Referência e o Anexo X – Planilha de custo e formação de preços.

8. Qual o percentual exigido para a Garantia Contratual?

Resposta: Consultar o item 11 do Termo de Referência.

9. Está correto o entendimento de que o Nível 1 (N1) ficará alocado nas dependências da Contratada, podendo ser em qualquer região do território nacional?

Resposta: Está correto o entendimento.

10. Qual a distribuição mensal de chamados por canal de entrada (ex: telefone, e-mail, ITSM etc.)?

Resposta: Os quantitativos históricos e estimados estão especificados no Anexo VII – Volume de chamados.

11. Qual o volume mensal de chamados tratados e solucionados pelo Service Desk, por canal de entrada?

Resposta: Os quantitativos históricos e estimados estão especificados no Anexo VII – Volume de chamados.

12. Qual a curva de ligações por faixa horária/dia? Exemplo:

Dia 01 das 08h às 09h — 30 ligações; das 09h às 10h — 40 ligações;

Dia 02 das 08h às 09h — 20 ligações; das 09h às 10h — 35 ligações.

Resposta: Os quantitativos históricos e estimados estão especificados no Anexo VII – Volume de chamados.

13. Qual o volume mensal de chamados encaminhados ao Segundo Nível, com distribuição por localidade?

Resposta: Os quantitativos históricos e estimados estão especificados no Anexo VII – Volume de chamados.

14. Qual o volume mensal de chamados solucionados presencialmente pelo Segundo Nível, por localidade?

Resposta: Os quantitativos históricos e estimados estão especificados no Anexo VII – Volume de chamados.

15. Está correto o entendimento de que toda a infraestrutura da Central de Serviços N1 será de responsabilidade da Contratada?

Resposta: Consultar o item 4, requisitos de infraestrutura, do Anexo I – Especificação do objeto.

16. Está correto o entendimento de que o software de ITSM e a ferramenta de acesso remoto serão disponibilizados pela Contratante?

Resposta: Consultar o item 4, requisitos de infraestrutura, do Anexo I – Especificação do objeto.

17. Está correto o entendimento de que a infraestrutura de mobiliário, software e equipamentos para os demais postos (exceto N1) será fornecida pela Contratante?

Resposta: Consultar o item 4, requisitos de infraestrutura, do Anexo I – Especificação do objeto.

18. Está correto o entendimento de que a infraestrutura de mobiliário, software e equipamentos para o N1 será fornecida pela Contratada?

Resposta: Consultar o item 4, requisitos de infraestrutura, do Anexo I – Especificação do objeto.

19. A Contratada deverá fornecer atendimento telefônico? Em caso positivo, o número deverá ser 0800, fixo ou outro? Favor detalhar.

Resposta: Consultar o item 4, requisitos de infraestrutura, do Anexo I – Especificação do objeto.

Respeitosamente,

Gleison Amaral dos Santos
Chefe do Setor de Apoio a Contratações de TIC

Geslaine Perez Maquerte
Diretora da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações