

**De:** sei-selita  
**Enviado em:** segunda-feira, 25 de outubro de 2021 17:48  
**Para:** natalia.oliveira@connectcom.com.br  
**Cc:** sei-selita  
**Assunto:** RES: ESCLARECIMENTOS - PE 35/2021

Prezada,

Seguem as respostas aos questionamentos do PE 35/2021 – UASG: 90026:

- Conforme quadro do horário de atendimento, a equipe de N1 irá atuar das 07 às 20, devendo atuar em duplas por todo o período. Considerando a equipe obrigatório de 4 profissionais e seguindo a NR17, um profissional de N1 atua 6hrs. Com isso, como 4 profissionais irão cobrir todo o horário de atendimento? Entre 7h e 8h e entre 19h e 20h será permitida que a equipe de atendimento remoto atue de forma individual.  
  
Exemplo:  
Profissional 1 - 7h até 13h (6 horas)  
Profissional 2 - 8h até 14h (6 horas)  
Profissional 3 - 13h até 19h (6 horas)  
Profissional 4 - 14h até 20h (6 horas)
- Conforme descrito no TR, a equipe de N1 ficará somente os 3 primeiros meses nas dependências do contratante. Há possibilidade de a equipe ficar alocada no cliente em todo o período? Uma vez que os demais perfis, como a supervisão ficarão alocados no cliente?  
Nos termos do item 2.9 do Anexo I do Termo de Referência do Edital, as licitantes deverão considerar em suas propostas que o serviço de suporte remoto deverá ser prestado nas dependências do CJF apenas nos 3 (três) primeiros meses contados a partir do início da prestação dos serviços, para absorção do conhecimento dos processos de trabalho do CJF, sendo que após este período, o serviço deverá ser prestado fora das dependências do CJF.
- Com o N1 nas dependências da Contratada, será necessário link de dados, sistema de telefonia e 0800 para atendimento das demandas?  
Para a execução do serviço de suporte remoto após o período de absorção de conhecimento do processo de trabalho do CJF, será disponibilizado acesso remoto ao ambiente computacional do CJF por meio de VPN ou outra solução tecnológica, de forma que a equipe possa se conectar na sua estação de trabalho fornecida pelo CJF. Caberá à contratada o fornecimento dos recursos (computador, acesso internet etc.) para a equipe acessar a solução de acesso remoto disponibilizada.
- Para os atendimentos presenciais, os deslocamentos serão de responsabilidade da Contratante?  
Os eventuais deslocamentos entre os dois endereços informados nos itens 2.36 do Edital poderão ser realizados com apoio de viaturas oficiais do contratante.
- Quais são os locais de atendimento para a equipe de N2?  
Nos termos do item 2.36 do Edital, os atendimentos presenciais ocorrerão nos endereços informados nas alíneas a) e b).
- Entendemos que o quantitativo de profissionais e os salários determinados no TR refere-se ao mínimo aceito pelo órgão. Está correto o nosso entendimento?  
O quantitativo foi avaliado considerando as necessidades internas do CJF conforme as observações constantes do subitem 2.5.1 do termo de referência, e os salários com base em pesquisa realizada junto ao

mercado atual, com vistas a formar a mesma base de apuração e comparativo de propostas. Assim, a empresa deverá observá-los e vincular-se-á durante toda a execução contratual.

- Conforme item 4.1.2 no período inicial do contrato a contratada não terá jus a faturando. Porém está escrito 60 meses, isso está correto? Qual o período inicial do contrato? Sendo assim não teremos faturamento na inicialização do contrato?

Nos termos do item 4.1. do Termo de Referência do Edital, as etapas de transição entre os contratos, apresentação dos profissionais, inserção e aceitação do serviço **poderá durar até 60 (dias)**. Porém, esta cláusula deve ser entendida juntamente com o estipulado no item 4.4.10 do TR, onde é informado que a CONTRATADA deverá concluir no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST a inserção dos profissionais alocados no contrato, desde que não haja pendências apontadas pelo CONTRATANTE, quando será emitido o Termo de Recebimento Definitivo – TRD, caracterizando o início oficial da prestação dos serviços, marco inicial para o início do faturamento dos serviços.

O período inicial é de até 60 dias, contados da assinatura do contrato, consoante 4.1.1. - alínea "a" do Termo de Referência. No período inicial (até 60 dias da assinatura do contrato), a CONTRATADA não fará jus a nenhum faturamento.

Após o período inicial, dar-se-á o período de faturamento, que terá a vigência de 30 meses, a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme item 4.1.1. alínea "b", podendo ser prorrogado, até o limite de 60 meses, na forma do art.57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

Atenciosamente,



**Rodrigo Jordão Dias**  
Seção de Licitações  
Subsecretaria de Compras, Contratos, Licitações e Patrimônio  
Secretaria de Administração  
+55 (61) 3022-7546

Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - Brasília/DF. CEP: 70200-003

---

**De:** Natália Lopes de Oliveira <[natalia.oliveira@connectcom.com.br](mailto:natalia.oliveira@connectcom.com.br)>

**Enviada em:** sexta-feira, 22 de outubro de 2021 10:58

**Para:** sei-selita <[sei-selita@cjf.jus.br](mailto:sei-selita@cjf.jus.br)>

**Assunto:** RES: ESCLARECIMENTOS - PE 35/2021

Bom dia,

Segue questionamento:

- Conforme item 4.1.2 no período inicial do contrato a contratada não terá jus a faturando. Porém está escrito 60 meses, isso está correto? Qual o período inicial do contrato? Sendo assim não teremos faturamento na inicialização do contrato?

Atenciosamente,



**Natália Oliveira**

Pré-Vendas Governo

(11) 5095-1200 / (11) 96331-9388

[linkedin.com/in/natalia-lobes-oliveira](https://www.linkedin.com/in/natalia-lobes-oliveira)

[ctctech.com.br](https://ctctech.com.br)

[/ctcconnectcom](https://facebook.com/ctcconnectcom)

[/ctc.tech](https://instagram.com/ctc.tech)

[/company/ctctech](https://company.ctctech)

[/CTCtech](https://youtube.com/CTCtech)



**De:** Natália Lopes de Oliveira

**Enviada em:** sexta-feira, 22 de outubro de 2021 10:33

**Para:** 'sei-selita@cjf.jus.br' <[sei-selita@cjf.jus.br](mailto:sei-selita@cjf.jus.br)>

**Cc:** Leticia Menezes de Holanda <[leticia.holanda@connectcom.com.br](mailto:leticia.holanda@connectcom.com.br)>; Flávio de Faro Pires

<[flavio.faro@connectcom.com.br](mailto:flavio.faro@connectcom.com.br)>

**Assunto:** ESCLARECIMENTOS - PE 35/2021

Bom dia,

Solicito esclarecer os pontos abaixo:

- Conforme quadro do horário de atendimento, a equipe de N1 irá atuar das 07 às 20, devendo atuar em duplas por todo o período. Considerando a equipe obrigatório de 4 profissionais e seguindo a NR17, um profissional de N1 atua 6hrs. Com isso, como 4 profissionais irão cobrir todo o horário de atendimento?
- Conforme descrito no TR, a equipe de N1 ficará somente os 3 primeiros meses nas dependências do contratante. Há possibilidade de a equipe ficar alocada no cliente em todo o período? Uma vez que os demais perfis, como a supervisão ficarão alocados no cliente?
- Com o N1 nas dependências da Contratada, será necessário link de dados, sistema de telefonia e 0800 para atendimento das demandas?
- Para os atendimentos presenciais, os deslocamentos serão de responsabilidade da Contratante?
- Quais são os locais de atendimento para a equipe de N2?
- Entendemos que o quantitativo de profissionais e os salários determinados no TR refere-se ao mínimo aceito pelo órgão. Está correto o nosso entendimento?

Atenciosamente,



**Natália Oliveira**

Pré-Vendas Governo

(11) 5095-1200 / (11) 96331-9388

[linkedin.com/in/natalia-lobes-oliveira](https://www.linkedin.com/in/natalia-lobes-oliveira)

[ctctech.com.br](https://ctctech.com.br)

[/ctcconnectcom](https://facebook.com/ctcconnectcom)

[/ctc.tech](https://instagram.com/ctc.tech)

[/company/ctctech](https://company.ctctech)

[/CTCtech](https://youtube.com/CTCtech)

