



Pregão Eletrônico nº 027/2023

Objeto: Contratação de prestação de serviços técnicos especializados, de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba – TJPB (service desk), com execução continuada, incluindo atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI no formato SAAS (Software as a Service, ou Software como Serviço) e assistência virtual, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência anexo.

Resposta ao Pedido de Esclarecimento

Em resposta ao pedido de esclarecimento promovido pela empresa **MINSAIT - INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**, enviado à este Órgão, informamos que:

Questionamento 1: Conforme descrito no item 1.3 do TR, Das Demandas a Contratar (página 35 do PDF), a quantidade de recursos nas colunas “Mínima” e “Inicial” está zerada para os itens 2 (Pilar 2: Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível – Sistemas Judiciais), 8 (Pilar 8: Serviço de Administração de Banco de Dados) e 9 (Pilar 9: Serviço de Administração de Dados / Business Intelligence – BI).

Todavia, no Anexo V – Recursos Mínimos para Iniciar a Prestação dos Serviços (página 194 do PDF), é informado sobre a quantidade de recursos mínimos para cada um dos itens de serviço onde, consolidando o quantitativo de recursos para os itens de 01 a 18, temos um total de 52 recursos, sendo 4 recursos para o item 2 (Pilar 2: Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível – Sistemas Judiciais), 1 recurso para o item 8 (Pilar 8: Serviço de Administração de Banco de Dados) e 1 recurso para o item 9 (Pilar 9: Serviço de Administração de Dados / Business Intelligence – BI). Assim, apesar da quantidade de demandas estar zerada para estes 3 itens no item 1.3 do TR, as Proponentes devem considerar a quantidade de recursos mínimos do Anexo V na sua precificação. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Quanto ao questionamento em tela, tem-se o que discorre o edital no seu item 1.3.1:

“1.3.1. Da fase de planejamento, restou a definição das seguintes DEMANDAS:

1.3.1.1. Para os itens onde A DEMANDA MÍNIMA for igual a ZERO, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá demandar a prestação desses serviços apenas quando e onde for efetivamente necessário.



1.3.1.2. Os itens onde A DEMANDA INICIAL for diferente de 24 meses, os serviços serão ativados logo após o início da prestação do serviço, porém com garantia de prestação pelo período definido na DEMANDA MÍNIMA da tabela, podendo ser solicitada pela CONTRATANTE seu cancelamento após esse período mínimo.

1.3.1.3. Durante o curso do contrato, após a demanda para um item ser solicitada e ativada, essa será mantida por um período mínimo de 120 dias, independentemente da solicitação ser no início ou durante a execução contratual.

1.3.1.4. Os itens onde A DEMANDA MÍNIMA FOR IGUAL A VINTE E QUATRO serão mantidos durante todos os vinte e quatro meses da execução contratual, sem possibilidade de suspensão ou cancelamento. “ **(negritei)** ”

Ainda sim, verificar o que consta no item 28. do TERMO DE REFERÊNCIA – DAS ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO e tabela com previsão orçamentária e projeção para 24 meses, bem como os recursos mínimos do anexo V do Termo de Referência do Edital.

Questionamento 2: Conforme descrito no item 17.1.1.1 do TR (página 109 do PDF), é informado sobre o Cronograma de Pagamento no Período de Implantação, onde o % de desembolso entre o primeiro e o trigésimo dia é no total de 50%, entre o trigésimo primeiro e o sexagésimo dia é de 70% e, o total de 100% será somente após o sexagésimo primeiro

dia, está correto o nosso entendimento de que o faturamento a ser realizado pela Contratada nos 2 primeiros meses de operação correspondem somente à 50% e 70% do preço para o item 1 e o faturamento será de 100% somente após o terceiro mês de operação?

Resposta: De acordo com o item 17.1.1.3. Os percentuais de desembolso previsto na tabela acima são estimativos, ou seja, serão ajustados pela equipe de fiscalização do contrato para mais ou para menos de acordo com os serviços efetivamente prestados no período. Desta forma, caso a contratada implante em tempo menor poderá ter o percentual cheio antes do final do cronograma.

Questionamento 3: No item 6. Da Habilitação, subitem d.1.2 Da Qualificação Técnica do Edital (página 11 do PDF), é informado que “d.1.2 A LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify V3 ou superior, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a SGD ofertado, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), no qual deverá constar a



ferramenta ofertada e respectiva versão, bem como a categoria de selo de certificação, para no mínimo, os processos de processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Mudança;” Todavia, no item 8. Do Modelo de Prestação dos Serviços, subitem 8.20.6 do Termo de Referência (página 84 do PDF), é informado que “8.20.6. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify V3 ou superior, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a solução de gerenciamento de serviços ofertada, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), no qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação, nos seguintes processos e função, no mínimo:

- 8.20.6.1. Cumprimento de Requisição;
- 8.20.6.2. Gerenciamento de Incidente;
- 8.20.6.3. Gerenciamento de Conhecimento;
- 8.20.6.4. Gerenciamento de Mudanças;
- 8.20.6.5. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- 8.20.6.6. Gerenciamento de Níveis de Serviço;
- 8.20.6.7. Gerenciamento de Problemas;
- 8.20.6.8. Gerenciamento de Configuração.”

Qual é a quantidade de processos ITIL que deverão ser considerados para a ferramenta ITSM que será fornecida pela Contratada? Os três processos listados no item 6. Da Habilitação do Edital ou os oito processos listados no item 8. Do Modelo de Prestação dos Serviços, subitem 8.20.6 do Termo de Referência?

Resposta: A ferramenta deverá dispor dos processos contidos no item 2. CARACTERÍSTICAS E REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE ITSM, todavia relacionado a certificação da PINKVERIFY. a ferramenta deve atender aos processos contidos no item 8.20.6 e seus subitens.