



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Despacho CGTI

Brasília-DF, na data da assinatura.

À Equipe de Planejamento da Contratação

Assunto: **Pedidos de Esclarecimento e Vistoria**

Prezados(as),

1. Em resposta ao Despacho ao Pedido de Esclarecimento 5(0138717), da empresa CTC Tech, segue respostas:

QUESTIONAMENTO 1 - Entendemos que a Contratada poderá continuar a utilizar a ferramenta de ITSM – Citsmart ou implantar outra ferramenta distinta. Está correto o entendimento?

Sim, a contratada poderá adquirir licença de uso da ferramenta Citsmart junto à detentora e utilizar a ferramenta, conforme item 5 do ETP, bullet 9: "*O ITSM a ser utilizado no monitoramento, controle e registros de incidentes e problemas, requisições, será definido junto com a ANPD e implantado pela Contratada, com ônus pela Contratada;*"

QUESTIONAMENTO 2 - Caso a Contratada mantenha a utilização da ferramenta Citsmart, entendemos que não haverá custos de licença de usuários à empresa vencedora. Está correto o entendimento?

Não, a ANPD não detém direitos e nem possui qualquer tipo de assinatura da ferramenta Citsmart. A ferramenta é utilizada pelo Contrato do Ministério da Justiça, caso haja a definição pela continuidade para o contrato da ANPD, a contratada deverá arcar com o ônus, conforme relatado anteriormente.

QUESTIONAMENTO 3 - Se for obrigatória a implantação de nova ferramenta de ITSM pela Contratada, entendemos que não há óbice em utilização de uma ferramenta open source. Está correto o entendimento? Caso não esteja correto, favor esclarecer.

Conforme relatado, não há definição quanto a ferramenta, pois hoje não existe nenhuma ferramenta implantada no ambiente da ANPD. A EPC entendeu que ser mais coerente que a definição aconteça entre a Contratada e a ANPD, cabendo a contratada planejar as possibilidades, lembrando que o ITSM é base para que os processos ITIL exigidos no ETP e TR estejam implantados no ambiente da ANPD.

QUESTIONAMENTO 4 – Diante do item 8.29.1, que diz: “Estar prestando ou ter prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, serviços de suporte técnico a usuários de TIC, com o uso de indicadores de níveis de serviço e catálogo de serviços, por meio de utilização de sistema de gestão de atendimento e em conformidade com as melhores práticas da ITIL V4 ou superior.”, entendemos que pela ampla participação e aumento da competitividade, a comprovação do item com base em ITIL V3 não será um impeditivo de habilitação, visto que tal exigência retira a validade de Atestados de Capacidade Técnica de contratos longevos, mas que, na prática comprovam a total capacidade da licitante em executar o serviço proposto. Está correto o entendimento?

Conforme definido pela EPC, a exigência é ITIL V4, logo, os atestados precisarão estar coerentes com as exigências do Termo de Referência e seus

anexos.

Atenciosamente,

RODRIGO VAZ DOS SANTOS

Integrante Técnico
Equipe de Planejamento da Contratação



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Vaz dos Santos**, Integrante Técnico - EPC, em 13/08/2024, às 10:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0138820** e o código CRC **C9AB9611**.

Referência: Caso responda a este documento, indicar expressamente o Processo nº 00261.001297/2023-54

SEI nº 0138820