



9798386



08006.000087/2019-95

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA****Nota Técnica n.º 61/2019/CSTIC/CGISE/DTIC/SE/MJ****PROCESSO Nº 08006.000087/2019-95****INTERESSADO: DILIC****1. INTRODUÇÃO**

1.1. A Presente Nota Técnica tem por objetivo subsidiar a Divisão de Licitações/DILIC quanto ao Pedido de Impugnação nº 01 (9794559) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo objeto é contratação de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais.

2. OBJETIVO

2.1. A DILIC/CGL, solicitou por meio dos Despacho nº 210/2019/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ (9794575), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Impugnação nº 01 (9794559), tendo em vista a necessidade de inclusão das respostas no comprasnet e no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

3. QUESTIONAMENTOS

3.1. Pedido de Impugnação nº 01 (9794559):

1. Tendo em vista o exposto e comprovado abaixo, entendemos que a exigência de implementação dos 13 (treze) processos da biblioteca de boas práticas ITIL serão requisitos de execução contratual, não passíveis de exigência de atestados nem pré-requisitos para contratação. Está correto o entendimento?
2. O tempo transcorrido entre a publicação do Edital e a sua abertura não é suficiente hábil para que empresas interessadas em participar do certame, possam cotar o fornecimento das ferramentas ITSM listadas junto aos seus respectivos fabricantes, inviabilizando a sua participação e restringindo a concorrência;
3. Das 8 (oito) empresas citadas no item 9.1.30.6 do TR:
 - o 2 (dois) delas não fornecem o produto no Brasil, a Helppeople Service Management V7.0, Valuation v4.5, conforme e-mails abaixo;
 - o 1 (uma) delas, diferentemente do que afirma o TR, não atende aos requisitos de certificação PinkVERIFY, a LANDESK Service Desk v7.7.3;
 - o 5 delas, as demais, não apresentaram proposta até o presente momento.
4. A ausência de respostas e respostas negativas aos pedidos de proposta para fornecimento de ferramentas ITSM que atendam aos 13 (treze) processos exigidos inviabiliza completamente a formulação de propostas para o Pregão Eletrônico Nº 18/2019, ficando assim, prejudicada a ampla participação, inclusive de empresas

conhecidas e consagradas na prestação dos serviços objeto do certame, razão pela qual formulamos o presente questionamento e solicitamos a revisão da exigência.

4. DA ANÁLISE DO MÉRITO

4.1. O Pregão Eletrônico nº 18/2019, tem como objeto Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, para o Ministério da Justiça e Segurança Pública e suas unidades regionais, conforme as especificações e condições do Edital e seus anexos.

4.2. Impugnação nº 01:

4.2.1. Pergunta 1: "Tendo em vista o exposto e comprovado abaixo, entendemos que a exigência de implementação dos 13 (treze) processos da biblioteca de boas práticas ITIL serão requisitos de execução contratual, não passíveis de exigência de atestados nem pré-requisitos para contratação. Está correto o entendimento?"

4.2.1.1. Resposta: Não. A implementação dos 13 (treze) processos da biblioteca de boas práticas ITIL são requisitos de execução contratual e não se confunde com os requisitos da ferramenta de Gerenciamento de Serviço. De nada adianta o MJSP contratar a implementação de 13 (treze) processos da biblioteca de boas práticas ITIL e não ter uma única ferramenta capaz de proporcionar a sustentação da implementação de todos esses processos de maneira satisfatória para a área de negócio. Dessa forma, a equipe de planejamento da contratação entende ser necessário a exigência de que a ferramenta garanta suporte para cada um desses processos devido à correlação necessária entre eles.

4.2.2. Pergunta 2: "O tempo transcorrido entre a publicação do Edital e a sua abertura não é suficiente hábil para que empresas interessadas em participar do certame, possam cotar o fornecimento das ferramentas ITSM listadas junto aos seus respectivos fabricantes, inviabilizando a sua participação e restringindo a concorrência;"

4.2.2.1. Resposta: Trata-se de avaliação particular do licitante sobre dificuldades de negociação com fornecedores de ferramentas de ITSM, que, na visão da equipe de planejamento da contratação, não tem caráter generalizado e nem representa, por si, argumento suficiente para caracterizar a necessidade de prorrogação do prazo para realização do pregão. O caráter público do processo licitatório e o princípio da impessoalidade não avalizam tomar determinados aspectos particulares de certos licitantes como condição generalizada. A Comissão de Licitação fará, sempre que entender necessário, alterações nos prazos do processo licitatório visando garantir a competitividade e a lisura do certame, permitindo que os licitantes tenham acesso a todas informações consideradas importantes para a formulação da proposta, mas atuará sempre de forma isonômica.

4.2.3. Pergunta 3: "Das 8 (oito) empresas citadas no item 9.1.30.6 do TR:

- 2 (dois) delas não fornecem o produto no Brasil, a Helpepeople Service Management V7.0, Valuation v4.5, conforme e-mails abaixo;
- 1 (uma) delas, diferentemente do que afirma o TR, não atende aos requisitos de certificação PinkVERIFY, a LANDESK Service Desk v7.7.3;
- 5 delas, as demais, não apresentaram proposta até o presente momento."

4.2.3.1. Resposta: Foi constatado que a ferramenta LANDESK Service Desk v7.7.3 não compõe mais a lista de ferramentas com a certificação PinkVerify para os 13 (treze) processos conforme <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>. Entende-se dessa constatação que ferramentas podem obter a certificação ou ter revogada ao longo da sua existência e a comprovação da ferramenta se dará no dia do certame. Dessa maneira, a licitante deve comprovar o atendimento da habilitação técnica conforme item do Edital de Licitação:

"8.9.5. Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI possui certificação PinkVERIFY™ conforme processos listados no item 9.1.30.7."

4.2.4. Pergunta 4: "O tempo transcorrido entre a publicação do Edital e a sua abertura não é suficiente hábil para que empresas interessadas em participar do certame, possam cotar o fornecimento das ferramentas ITSM listadas junto aos seus respectivos fabricantes, inviabilizando a sua participação e restringindo a concorrência;"

4.2.4.1. Resposta: Conforme resposta à pergunta 2, a situação particular relatada pelo licitante não é vista como motivo suficiente para concluir que há restrição à competitividade. O guia ITILv3 teve sua última versão publicada em 2011, e as empresas que produzem as ferramentas de ITSM têm certificado suas ferramentas desde então. Considerando que o ITILv3 é o guia de referência de boas práticas em gerenciamento de serviços de TI amplamente utilizado pelos prestadores de serviços de TIC, e que a operação dos serviços em larga escala requer o apoio de ferramentas apropriadas, é de se esperar que as empresas estejam aptas a empregar ferramentas próprias para gerenciar serviços de acordo com o que preconiza o ITILv3 e que sejam capazes de atender às necessidades dos tomadores de serviço, por serem estas condições demandadas pelo mercado. Assim sendo, a equipe de planejamento da contratação se manifesta pela improcedência da alegação da licitante.

5. CONCLUSÃO

5.1. Diante das considerações acima, encaminha-se à CGL análise quanto aos questionamentos apresentados no Pedido de Impugnação nº 01 (9794559), sugerindo, do ponto de vista técnico o prosseguimento do certame, conforme exposto nesta Nota Técnica.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Oliveira Loup, Integrante Técnico(a)**, em 26/09/2019, às 18:40, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Evanei Gomes dos Santos, Integrante Técnico(a)**, em 26/09/2019, às 18:41, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Aquino Lima, Integrante Requisitante**, em 26/09/2019, às 19:32, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **9798386** e o código CRC **43A73E6D**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.