



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90110-230 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

## RESPOSTA A QUESTIONAMENTO

**PROCESSO Nº 8.2022.0207/000065-3**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2025-DEC**

**ABERTURA:** 09/05/2025, às 14h.

**OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TI RELACIONADOS À PRÁTICA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (NÍVEL 1), AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE CAMPO (NÍVEL 2) E ÀS PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC, TODOS SEGUNDO ÀS NORMAS ADOTADAS PELA ISO/IEC 20000 (GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI), PELA NORMA ISO 27001 (SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO) E PELAS PRÁTICAS DO ITIL 4 (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY 4).

**QUESTIONANTE:** SH7 PROTEÇÃO E INTELIGÊNCIA CIBERNÉTICA LTDA.

**RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/13916**

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7951658, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7955174, nos seguintes termos:

1. Qual a quantidade de gestores (gerentes, supervisores ou papel assemelhado) nas diversas equipes que atuam no contrato atual da central de serviços?

**Resposta DITIC:** Essa informação é de prerrogativa da atual empresa contratada, sendo vedado esse gerenciamento pelo contratante, conforme Art. 2º, § 2º da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

2. Considerando o item 3.5.13, qual a quantidade mensal de km rodados para atendimento presencial das equipes de 2º nível considerando todo o estado do RS (capital e interior)?

**Resposta DITIC:** Caberá à licitante a estimativa, baseado na volumetria, disposta no item 8, e nos Acordos de Níveis de Serviços, dispostos no item 9 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

3. Considerando o item 3.5.13, qual o número de horas de deslocamento para o atendimento presencial?

**Resposta DITIC:** Caberá à licitante a estimativa, baseado na volumetria, disposta no item 8, e nos Acordos de Níveis de Serviços, dispostos no item 9 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

4. Qual o volume mensal de horas extras com atendimento e sobreaviso?

**Resposta DITIC:** Caberá à licitante a estimativa, baseado na volumetria, disposta no item 8, e nos Acordos de Níveis de Serviços, dispostos no item 9 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

São os esclarecimentos ora prestados.

Dessa forma, visando a que a empresa participe efetivamente do certame, garantindo a mais ampla competitividade e isonomia, solicitamos leitura atenta do edital e de seus anexos, em especial, das condições de elaboração e de apresentação da proposta de preços.

Indicamos ainda, como suporte aos licitantes participantes desta e de futuras licitações, consulta à seção “Perguntas Frequentes”, na página do Departamento de Compras na Internet, disponível no endereço eletrônico <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/perguntas-frequentes-2/>, na qual podem ser obtidos esclarecimentos acerca dos procedimentos e fases das licitações deste Tribunal de Justiça, entre outras informações úteis.



Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva, Diretor(a) de Departamento**, em 07/05/2025, às 18:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo, Chefe de Serviço**, em 07/05/2025, às 18:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **7955183** e o código CRC **6774EC79**.