



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: 16/05/2025, 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: TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS, SERVIÇOS E TECNOLOGIA S.A.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/14114

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7961377, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7968455, e pelo Departamento de Compras (DEC), nos seguintes termos:

1. Olhando no Caderno de Especificações Técnicas - Entendemos que a empresa CONTRATADA terá que fornecer/comprar os móveis que os profissionais irão utilizar, conforme parágrafos abaixo:

1.1. Instalações físicas a serem utilizadas pela Contratada

1.1.1. O ambiente físico a ser utilizado pela Contratada seguirá três abordagens distintas, sendo um ambiente específico para os Técnicos de Nível 1 (Central de Serviços), outro ambiente para os Técnicos de Nível 2 e outro para os demais profissionais.

1.1.2. Caberá à Contratada a total responsabilidade pela montagem completa dos ambientes para a prestação dos serviços, independente do fornecedor da infraestrutura.

1.1.3. Os ambientes montados com os móveis da Contratada deverão seguir, rigorosamente, a norma regulamentadora denominada NR17, a qual contempla a descrição completa destes respectivos ambientes, nos mais variados aspectos.

1.1.4. Os ambientes associados aos Técnicos de Atendimento de N1 (Central de Serviços) de todos os Grupos serão fornecidos, montados e mantidos pela Contratada nas dependências do Tribunal de Justiça. Podendo, a critério da Contratante, serem

distribuídos nos prédios da Regional denominada "Porto Alegre", conforme Anexo I deste CET. Nestes locais, realizar-se-á o primeiro atendimento seja este telefônico, por chat, acesso remoto, atendimentos advindos de redes sociais ou apps, dentre outras formas de atendimento de primeiro nível.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

2. Se os participantes colocarem uma proposta com o valor total superior ao indicado no edital, estes participantes serão desclassificados?

Resposta DEC: O julgamento de desclassificação das propostas obedecem o disposto no subitem 7.2 do Edital. Ressalta-se, porém, o exposto no § 1º do art. 59 da Lei nº 14.133/21, que dispõe que a *"verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada"*.

Dessa forma, como regra geral, as propostas cotadas acima do valor de referência não são desclassificadas antes do início da fase de lances. Contudo, salientamos que o valor de referência deverá ser observado para fins de aceite da proposta final, vez que ele corresponde também ao valor máximo a ser aceite pelo Tribunal de Justiça para contratação dos serviços objeto da 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 12/05/2025, às 16:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo, Chefe de Serviço**, em 12/05/2025, às 16:22, 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 informando o código verificador **7968433** e o código CRC **5BE55DBD**.