



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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: QUALIFICAR - GESTÃO TERCEIRIZADA DE SERVIÇOS CORPORATIVOS E TECNOLOGIA LTDA.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/13660

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7942376, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documentos 7977325 e 7983141, e pelo Departamento de Compras (DEC), nos seguintes termos:

1. Existe contrato anterior relacionado a esta contratação? Em caso afirmativo, favor informar o número do contrato, empresa contratada, valor mensal e global, prazo de vigência, data de encerramento, e motivo do encerramento. Poderiam ainda informar o número de profissionais alocados por perfil e se o contrato era executado integral ou parcialmente de forma remota?

Resposta DEC/DITIC: Conforme já disposto no subitem 4.1.1 do Anexo I - Termo de Referência, a contratação em tela busca manter e aprimorar os serviços prestados pelo **Contrato nº 172/2019-DEC**, cujo prazo legal de vigência se encerra em 28/08/2025.

O Contrato supracitado foi formalizado junta à empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA., e pode ser consultado em www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/contratos-e-ordens/contratos.

Quanto ao número de profissionais, 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. Quantos profissionais atualmente estão envolvidos na execução dos serviços objeto deste edital? Quais são os perfis e quantidades por perfil?

Resposta DITIC: Conforme disposto no Anexo XI do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, o contrato atual conta com cerca de 100 profissionais envolvidos na execução dos serviços.

3. A contratante fornecerá a infraestrutura física (ambiente, mobiliário, equipamentos, conectividade, etc.) e licenças de software necessárias para a execução dos serviços de atendimento e gerenciamento? Estamos corretos ao entender que não há exigência de fornecimento de equipamentos e mobiliário por parte da contratada, exceto quando indicado em especificações específicas?

Resposta DITIC: Conforme previsto no item 6.3 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, caberá à Contratada o fornecimento exclusivamente de mobiliário para uso nas dependências do Contratante. O restante da infraestrutura (equipamentos, licenças de software e conectividade) serão fornecidos pelo Contratante.

4. Os serviços deverão ser executados integralmente de forma presencial ou existe previsão de execução remota para algum grupo ou atividade?

Resposta DITIC: Os serviços correspondentes aos itens 13 e 14 do objeto, poderão ser executados de forma remota, os demais deverão ser executados de forma presencial. Além disso, o Preposto da contratada poderá atuar de forma remota.

5. A contratada deverá fornecer alguma ferramenta própria para execução dos serviços ou todas as ferramentas (como ITSM – 4Biz, URA, DAC) serão disponibilizadas pela contratante? Em caso afirmativo, quais ferramentas devem ser fornecidas pela contratada?

Resposta DITIC: Conforme previsto no item 6.3 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, todas as ferramentas citadas serão fornecidas pelo Contratante.

6. Há exigência para que a contratada customize ou administre a ferramenta ITSM 4Biz durante o período contratual?

Resposta DITIC: Sim, conforme item 20 do objeto.

7. Considerando o modelo de contratação baseado em pagamento fixo mensal por grupo de serviço e indicadores de desempenho, há garantia mínima de execução integral dos grupos mensalmente?

Resposta DITIC: Considerando tratar-se de execução de serviços equiparados aos serviços continuados, onde há necessidade constante de execução, haverá a correspondente abertura de Ordens de Serviço para execução mínima dos grupos de serviços mensalmente.

8. O pagamento referente ao Grupo 4 (suporte a eventos) será realizado com base em Hora Técnica (HST). Existe garantia de consumo mínimo mensal ou o volume poderá variar de acordo com a necessidade?

Resposta DITIC: Conforme estipulado no item 5.5.4.10 do Caderno de Especificações Técnicas, os serviços serão consumidos sob demanda e de forma permanente.

9. Quais parâmetros foram utilizados para estimar o quantitativo de horas técnicas (2.160 HST em 24 meses) do Grupo 4?

Resposta DITIC: O quantitativo estimado foi baseado no número médio de eventos realizados pelo Contratante.

10. A quantidade mínima de profissionais por perfil, conforme Anexo XI do Caderno de Especificações Técnicas, é de caráter obrigatório? Entendemos que propostas que não atendam a esse quantitativo mínimo serão desclassificadas. Nosso entendimento está correto?

Resposta DITIC: Sim, o entendimento está correto.

11. O quantitativo de profissionais estimado será exigido na totalidade desde o início do contrato? Caso negativo, solicitamos o cronograma de alocação progressiva.

Resposta DITIC: Os Grupos de Serviço de Suporte ao Usuário entrarão em operação conforme cronograma definido no item 7.1.5 do Caderno de Especificações Técnicas.

12. O preposto deverá possuir dedicação exclusiva? Sua atuação poderá ser remota ou será exigida presença física nas instalações da contratante?

Resposta DITIC: Conforme previsto no item 4.8.8 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, o Preposto deve estar disponível para cumprir suas obrigações contratuais nas instalações do Contratante ou remotamente.

13. A convenção coletiva aplicável é a do Estado do Rio Grande do Sul (SINDPPD/RS)? Há obrigatoriedade de observância dos pisos salariais conforme a convenção?

Resposta DITIC: Sim, há obrigatoriedade de observância dos pisos, conforme estabelecido no item 19.6 do Caderno de Especificações Técnicas.

17. Qual a idade média (ano de aquisição) dos principais equipamentos e infraestrutura tecnológica (hardware e software) utilizados nos serviços de TI pelo TJRS?

Resposta DITIC: A idade média do parque de equipamentos do PJ é de 8 anos, contudo, estamos substituindo, durante o exercício de 2025, aproximadamente 85% do parque de computadores, o que reduzirá a idade média para 3 anos.

Registre-se que as questões 14, 15 e 16, que tratam da aplicação da Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024 e de aspectos tributários, serão respondidas em separado.

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 13/05/2025, às 18:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo, Chefe de Serviço**, em 13/05/2025, às 18:42, 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 **7977334** e o código CRC **F8EF80DD**.