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: TELETEX COMPUTADORES E SISTEMAS LTDA.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2025/13877

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 7950283, cujas questões foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), conforme documento 7987089, nos seguintes termos:

> **1.** SLA no Período de Adaptação – De acordo com os itens 7.1.7 e 7.1.8 consta "Este período destina-se às adaptações […] os fatores de desconto […] não serão aplicados". Entendemos que, durante o primeiro mês (fase de adaptação), por se tratar de um período de regulação e equilíbrio operacional, não serão aplicadas penalidades relacionadas ao descumprimento de SLA, tendo em vista que o edital não especificou regras para esse intervalo. Está correto o nosso entendimento?
>
> **Resposta DITIC:** Sim, está correto o entendimento.
>
> **2.** Tolerância para Grupos com Baixa Volumetria – Como não há previsão expressa de flexibilização por baixa volumetria no edital, entendemos que haverá margem de tolerância para desvios mínimos de SLA em grupos com menor volume de ordens de serviço, como os Grupos G10 e G13, especialmente em situações pontuais que não comprometam a qualidade global da prestação. Está correto o nosso entendimento?
>
> **Resposta DITIC:** O entendimento não está correto. A contratada deverá atender a todos os níveis de serviços.
>
> **3.** Matriz de NMS e Aplicação por Grupo - Conforme item 3.3.1 e Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, citada no edital, a matriz de NMS a ser aplicada será aquela prevista na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021

ou o TJRS utilizará ponderadores próprios? Quanto aos indicadores de NMS incidirão sobre todos os grupos (inclusive G4 e G15) ou haverá flexibilização para grupos de baixa volumetria? Caso seja possível flexibilizar, que indicadores podem ser considerados?

Resposta DITIC: Os níveis mínimos de serviço estão descritos no item 9 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, os quais contemplam a matriz de urgência x impacto para os Grupos de Serviços, sendo que para alguns os indicadores constarão nas Ordens de Serviço.

4. Substituição de Profissional Certificado Ainda Não Ativado - Conforme item 7.1.18, entendemos que, no caso de desligamento de profissional com certificação obrigatória antes de sua efetiva atuação nos grupos de ativação, será concedido prazo para substituição sem aplicação de sanções, está correto o entendimento? Caso esteja correto, qual é o prazo que pode ser admitido?

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

5. Comprovação de Cursos Complementares com Protocolo de Matrícula – Observando-se o item 7.1.16, não resta claro quais são as regras para comprovação de início do curso ou comprovação de matrícula. Nosso entendimento é que cursos complementares com prazo de realização de até 90 dias poderão ser comprovados por meio de protocolo de matrícula, e que a apresentação de certificados digitais emitidos por plataformas será aceita, sem necessidade de assinatura física. Está correto o nosso entendimento?

Resposta DITIC: Sim, está correto o entendimento.

6. Caracterização de NOC e Regime de Substituição Temporária - O Edital não menciona operação de NOC diretamente, existem apenas menções indiretas à alta disponibilidade nos Grupos 5 a 15 e à gestão por preposto. Nesse contexto, entendemos que, excepcionalmente, a CONTRATANTE poderá aceitar substituições temporárias por profissionais contratados via PJ, em funções críticas cuja ausência possa gerar risco operacional. Está correto o nosso entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento não está correto. Conforme item 3.6.1 do Cadernos de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, todos os profissionais deverão ser contratados diretamente pela empresa, sendo aceita a formalização do vínculo empregatício pelo regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

7. Pré-Contratação de Profissionais - Conforme o item 7.1.15, o Edital exige apresentação prévia dos profissionais. Entendemos que será admitida a apresentação de profissionais em regime de pré-contratação, desde que acompanhada de carta de compromisso ou instrumento que condicione a contratação formal à assinatura do contrato decorrente deste certame. Está correto o nosso entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento não está correto. Conforme item 3.6.1 do Cadernos de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, todos os profissionais deverão ser contratados diretamente pela empresa, sendo aceita a formalização do vínculo empregatício pelo regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

8. Substituições Temporárias sem Comunicação Prévia - Conforme o item 7.1.20, consta que "alterações na composição devem ser comunicadas até 01 dia útil após ocorrerem", ou seja, substituições temporárias ou definitivas dos profissionais serão permitidas desde que notificadas. Especificamente nos casos de afastamento legal, como licença médica ou férias, entendemos que será permitida a substituição por profissional do banco de reservas sem necessidade de comunicação prévia, está correto o nosso entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento não está correto. Todas as alterações deverão ser comunicadas à contratante, conforme a íntegra do referido item *"**Quaisquer** alterações na composição de pessoal dos Grupos de Serviço envolvidos nesta contratação, promovidas pela Contratada, deverão ser comunicadas ao TJRS até 1 (um) dia útil após ocorrerem, a fim de que sejam registradas pela Gestão e Fiscalização do contrato em controles próprios."*

9. Cronograma de Transição e Entregas da Contratada Atual - Conforme os itens 7.1.12 e 7.1.14, há menção à transferência da atual contratada, mas o cronograma detalhado não foi publicado. Sobre a transição, solicitamos os seguintes esclarecimentos:

a) Haverá entrega de inventário técnico da estrutura legada?

Resposta DITIC: Haverá inventário dos bens que serão utilizados pela contratada, havendo a transferência do atual para o novo contrato.

b) Em que fase a base de conhecimento será compartilhada com a nova contratada?

Resposta DITIC: A ser definido na reunião de alinhamento com o preposto, conforme item 7.1.2 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

c) Como será tratado transferência de chamados em andamento durante o período de transição?

Resposta DITIC: A ser definido na reunião de alinhamento com o preposto, conforme item 7.1.2 do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação.

10. Acesso e Integração com Plataforma ITSM 4Biz - Conforme os itens 5.8.2.1 a 5.8.2.2, o TJRS fornecerá a plataforma e espera customização pela contratada. Entendemos que para esta customização, quando necessário, a contratada poderá subcontratar a própria RUN2BIZ ou consultor terceiro não sendo necessário apresentação de profissional CLT com esta especialidade, uma vez que a ferramenta ITSM 4Biz será acessada diretamente, está correto o entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento não está correto. Conforme item 3.6.1 do Cadernos de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, todos os profissionais deverão ser contratados diretamente pela empresa, sendo aceita a formalização do vínculo empregatício pelo regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

11. Escalas 24x7, Plantões e Relatórios Contratuais - Conforme itens 9.2.2 e 4.9.4, escalas presenciais não são definidas, e relatórios são

exigidos diariamente e mensalmente. O TJRS exige sistema ITSM com dashboards para grupos com exigência de atendimento 24x7, neste contexto solicitamos os seguintes esclarecimentos:

a) Será obrigatória a escala presencial integral ou será aceito regime de plantão remoto?

Resposta DITIC: Conforme item 6.4.3.5 e Tabela 3 - Localidades, disponibilidade e senioridade dos Serviços do Caderno de Especificações Técnicas, Anexo do Edital de Licitação, deverá ser mantido, no mínimo, um profissional N1 nas dependências do contratante e o atendimento N2 podendo ser remoto.

b) Nos eventos presenciais, a infraestrutura será fornecida pelo TJRS?

Resposta DITIC: O questionamento não é claro o suficiente para uma resposta precisa. Contudo, esclarecemos que para os atendimentos presenciais em plantão N1 a infraestrutura física de equipamentos será provida pelo contratante.

c) Qual será a periodicidade mínima para entrega de relatórios contratuais?

Resposta DITIC: Periodicidade mensal, conforme Ordens de Serviço.

d) O TJRS adotará sistema de homologação eletrônica para validação das entregas técnicas?

Resposta DITIC: Será aferido pelos sistemas de ITSM e de Telefonia.

12. Gestão de Risco, Continuidade e Garantias - Falha em links contratados por terceiros impactarão a avaliação da contratada?

Resposta DITIC: A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificados elencados no item 4.10.16.

13. Gestão de Risco, Continuidade e Garantias - Em caso de falha da ferramenta ITSM, haverá tolerância para contingência?

Resposta DITIC: A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificados elencados no item 4.10.16.

14. Gestão de Risco, Continuidade e Garantias - Será exigida certificação de continuidade de negócios, contratada será responsável por reparos físicos de equipamentos com garantia?

Resposta DITIC: O questionamento não é claro o suficiente para uma resposta precisa. Contudo, esclarecemos que os equipamentos em uso no contratante estão cobertos por garantia de venda ou contrato de manutenção.

15. Propriedade Intelectual e Integração com Nível 3 - No Edital não há vedação ou disciplina específica sobre reaproveitamento de conhecimento ou canal com N3. Haverá auditoria da base de conhecimento ao término da vigência? Será estabelecido canal direto com a equipe N3 do TJRS para tratamento de incidentes críticos?

Resposta DITIC: A auditoria da base de conhecimento não está prevista em Edital, contudo, esclarecemos que haverá canal com Equipe N3 por meio de utilização de sistema de ITSM.

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 **Resposta DITIC:** 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 14/05/2025, às 18:08, 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 **7987090** e o código CRC **C16EE8AA**.

8.2022.0207/000065-3 7987090v10