

PE Nº 051/2016 – ESCLARECIMENTO I

O BANPARÁ S/A leva ao conhecimento de todos os interessados, os seguintes esclarecimentos, relativos à licitação em epígrafe:

Pergunta 01: *"Item 72. Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado."*

A) Entendemos que este modelo deve ser apresentado na assinatura/início do contrato. Está correto nosso entendimento?

B) Caso não esteja, entendemos que os processos da empresa fazem parte de sua estratégia comercial de mercado, e que não cabe expor publicamente. Sendo assim, qual o nível da documentação a ser apresentada?

C) A Licitante poderá ser desclassificada por apresentar descrição incompleta?

Resposta 01: RESPOSTA SUSIS:

A) Entendimento INCORRETO. Deve ser apresentado na fase de habilitação.

B) O nível de documentação está definido no item 416 do Termo de Referência. A licitante deve atentar para as fundamentações apresentadas nos itens 36 e 69, conforme segue:

36. A ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e a desenvolveu, consolidando uma biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI. A partir da década de 1990, a ITIL se tornou um padrão de fato, e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo. Atualmente a ITIL é mantida pelo OGC (Office Government Commerce), sendo a Exin Institute, a autoridade certificadora mundial antiga, a APM Group Ltd, atual autoridade certificadora mundial. Os certificados são obtidos através de exames realizados de forma on line ou presencial em centros de testes disponíveis em 175 países, organizados pelos provedores de certificação Person-VUE e Prometric Test Center. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL nem da empresa, nem de seus profissionais, haja vista as dificuldades de certificação implicar em restrição significativa para as licitantes, o que poderia prejudicar a concorrência. Porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada no item 69 a aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de

atendimento em TI. A SEÇÃO VII – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO apresenta a estrutura metodológica mínima de atendimento a ser considerada.

69. O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL, Versão 3. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da Solução para o CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.

Quanto à afirmação: “entendemos que os processos da empresa fazem parte de sua estratégia comercial de mercado, e que não cabe expor publicamente” estamos em pleno acordo com o fato de processos estratégicos de caráter confidencial não serem expostos publicamente diante de concorrentes. Entretanto, deve ser esclarecido que a exigência de aferição de qualidade em questão não se aplica ao contexto levantado pela empresa, isto é, não fere seus direitos de privacidade sobre estratégia comercial de mercado. O Banpará tão somente está solicitando que as empresas participantes comprovem que em suas atividades de atendimento a cliente incluem ações aderentes a um processo reconhecido mundialmente como conjunto de boas práticas em atendimentos de serviços de Tecnologia da Informação. Inclusive, as condições apresentadas são flexíveis, não sendo cobrada questões como certificação no processo ITIL, por todo um contexto de razoabilidade exposto no edital, inclusive nos próprios itens expostos nessa resposta a questionamento. O que está sendo solicitado não constitui nenhuma novidade em termos de prática de atendimento, haja vista que o processo de referência é de conhecimento público.

Caso a empresa, em seu processo de atendimento, possua alguma atividade específica que compreenda ser o seu diferencial com relação ao mercado, às concorrentes etc, basta não divulgar tal diferencial e se preocupar essencialmente com os itens que comprovem a aderência ao processo de referência adotado, haja vista que tais itens certamente são atendidos pelas demais interessadas.

Abaixo seguem os demais itens que balizam esta resposta:

72. Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado.

416. Objetivando atender o disposto nos itens 69 e 70, a licitante vencedora deverá apresentar, por meio de documento descritivo técnico devidamente timbrado por esta, política de atendimento que demonstre o cumprimento dos quesitos fundamentais definidos pela biblioteca ITIL, considerando pelo menos os seguintes processos:

- a) *Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;*
- b) *Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;*
- c) *Desenho – Gerenciamento da Capacidade;*
- d) *Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;*
- e) *Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;*
- f) *Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;*
- g) *Transição para Produção – Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;*
- h) *Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;*
- i) *Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;*
- j) *Operação – Gerenciamento de Evento;*
- k) *Operação – Gerenciamento de Incidentes;*
- l) *Operação – Gerenciamento de Requisição;*
- m) *Operações – Gerenciamento de Acesso.*

Caso a licitante vencedora não apresente o documento com os quesitos mínimos informados no edital, conforme estabelecido em lei, será inabilitada e tomadas providências para a convocação da licitante segunda colocada na classificação do Pregão Eletrônico.

Pergunta 02: A relação dos profissionais, acompanhada das documentações, certificações e comprovações dos requisitos mínimos exigidos no termo de referência devem ser apresentados na assinatura/início do contrato. Está correto nosso entendimento?

Resposta 02: RESPOSTA SUSIS:

O entendimento está CORRETO. Reforçamos que a licitante deverá, durante habilitação, emitir Declaração, conforme estabelecido no item 412 do Termo de Referência.

Manuele Silva

Pregoeira