

### COMUNICAÇÃO EXTERNA

<b>REMETENTE:</b>	<b>NÚMERO:</b>	<b>DATA:</b>
SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL	81/2019	21/06/2019
<b>DESTINATÁRIO:</b>		
LICITANTES DO EDITAL Nº 06/2019		
<b>E-MAIL:</b>	<b>TELEFONE:</b>	
licitacao@codevasf.gov.br	(61) 2028-4619	
<b>ASSUNTO:</b>		
ESCLARECIMENTOS – EDITAL Nº 06/2019		
<b>DESCRIÇÃO:</b>		

COM REFERÊNCIA AO **EDITAL Nº 06/2019 – PREGÃO ELETRÔNICO** - QUE TEM POR OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (REMOTO E PRESENCIAL), SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SUSTENTAÇÃO DOS RECURSOS E PROCESSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (TIC) E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SUPORTAR AS DEMANDAS EVENTUAIS OU PROGRAMADAS, EM TODAS AS UNIDADES DA CODEVASF, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS, DESCRITOS NO SUBITEM 1.2. DO TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO-I DO EDITAL, ESCLARECEMOS:

**QUESTIONAMENTO 1:** ENTENDEMOS QUE A CENTRAL DE SERVIÇOS DA EMPRESA VENCEDORA, DEVERÁ COMPROVAR ATRAVÉS DE PROCESSOS DOCUMENTADOS E PRÁTICAS IMPLEMENTADAS A ADERÊNCIA COM O CÓDIGO DE ÉTICA PROBARE, NÃO SENDO NECESSÁRIO A APRESENTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO? ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 1:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 2:** O ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA EMITIDO NO PERÍODO DO PE 05/2019 É TAMBÉM VÁLIDO PARA ESSA NOVA PUBLICAÇÃO PE 06/2019?

**RESPOSTA 2:** CONFORME SUBITEM 13.8 DO TERMO DE REFERÊNCIA, A VISTORIA É FACULTATIVA. A VISITA TÉCNICA TEM A FINALIDADE DE PROVER AO LICITANTE CONHECIMENTO DAS INSTALAÇÕES E RECURSOS DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATANTE PARA QUE O MESMO TENHA CONDIÇÕES DE AVALIAR O GRAU DE DIFICULDADE EXISTENTES NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, CONSTANTES NO OBJETO DO TERMO DE REFERÊNCIA QUE POSSAM INFLUENCIAR NOS CUSTOS ENVOLVIDOS NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS. PORTANTO, A CODEVASF NÃO COBRARÁ DA LICITANTE A DECLARAÇÃO DE VISTORIA E CABE A PRÓPRIA LICITANTE AVALIAR A NECESSIDADE DE REALIZAR NOVA VISTORIA TÉCNICA.

**QUESTIONAMENTO 3:** EXISTE CONTRATO SEMELHANTE VIGENTE OU RECÉM ENCERRADO? QUAL O NÚMERO DO CONTRATO E COM QUAL EMPRESA?

**RESPOSTA 3:** O CONTRATO ATUAL É COM A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. O NÚMERO DO CONTRATO É 0.052.00/2014.

**QUESTIONAMENTO 4:** QUAL É O VALOR ATUAL DO CONTRATO?

**RESPOSTA 4:** A INFORMAÇÃO PODE SER OBTIDA POR PESQUISA REALIZADA NO ENDEREÇO:

<http://www.codevasf.gov.br/principal/aceso-a-informacao/sigec/contratos>.

**QUESTIONAMENTO 5:** QUANTOS PROFISSIONAIS ATENDEM/ATENDIAM AO CONTRATO?

**RESPOSTA 5:** O CONTRATO ATUAL ATENDE APENAS A ADMINISTRAÇÃO CENTRAL EM BRASÍLIA-DF E POSSUI 12 FUNCIONÁRIOS PRESTANDO ATENDIMENTO NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA.

**QUESTIONAMENTO 6:** O ITEM 6 DO TERMO DE REFERÊNCIA INDICA A OBRIGATORIEDADE EM MANTER A SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI ATUALMENTE UTILIZADA PELA CODEVASF (CITSMART ENTERPRISE) OU FORNECIMENTO DE OUTRA SOLUÇÃO SISTÊMICA INTEGRADA, DEVENDO A SOLUÇÃO A SER OFERTADA PERMITIR À CODEVASF GERENCIAR QUALQUER REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS OU FLUXO DE TRABALHO PARA GESTÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS – DE ACORDO COM A BIBLIOTECA DO ITIL E A ISO 20.000.

DESSA FORMA, ENTENDEMOS QUE A LICITANTE DEVERÁ INFORMAR EM SUA PROPOSTA, ENTRE OUTRAS INFORMAÇÕES, QUAL SOLUÇÃO IRÁ OFERTAR PARA A CODEVASF, E NO CASO DA EMPRESA OFERTAR A MESMA SOLUÇÃO UTILIZADA PELA CODEVASF (CITSMART ENTERPRISE), A EMPRESA DEVERÁ PREVER, SEM QUALQUER ÔNUS ADICIONAL À CODEVASF, OS CUSTOS RELACIONADOS AO DIREITO DE USO (PARA TODOS OS USUÁRIOS PREVISTOS), CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, SUPORTE (INCLUINDO ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO) E GARANTIA (TENDO EM VISTA QUE A CODEVASF NÃO TERÁ MAIS O DIREITO DE USO DA SOLUÇÃO CITSMART ENTERPRISE QUANDO ENCERRAR O CONTRATO COM O ATUAL FORNECEDOR) DA SOLUÇÃO, E, NO CASO DE OFERTA DE SOLUÇÃO DIFERENTE DA ATUAL, A LICITANTE DEVERÁ PREVER EM SEUS CUSTOS, ALÉM DOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE, OS CUSTOS A MIGRAÇÃO DOS DADOS EXISTENTES, POR EXEMPLO, CATÁLOGO DE SERVIÇOS É BASE DE CONHECIMENTO, SEM QUALQUER ÔNUS ADICIONAL À CODEVASF, NO PRAZO MÁXIMO DE 30 (TRINTA) DIAS A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 6:** O EDITAL NÃO EXIGE QUE A LICITANTE INFORME EM SUA PROPOSTA QUAL SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI SERÁ OFERTADA À CODEVASF.

AS EXIGÊNCIAS APRESENTADAS PARA A SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI ESTÃO ESTABELECIDAS NO ITEM 6 DO TERMO DE REFERÊNCIA. PORTANTO, QUALQUER CUSTOS DA EMPRESA REFERENTE A SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI, DEVERÁ SER SEM QUALQUER ÔNUS À CODEVASF.

**QUESTIONAMENTO 7:** NOS PRIMEIROS 30 DIAS HAVERÁ ATENDIMENTO? SE SIM, QUAL O SLA DOS MESMOS?

**RESPOSTA 7:** CONFORME SUBITEM 5.2. DO TERMO DE REFERÊNCIA, A CONTRATADA TERÁ O PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS, CONTADOS A PARTIR DA DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO, PARA CUMPRIR COM TODAS AS ATIVIDADES PRÉVIAS NECESSÁRIAS AO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS, INCLUINDO A TRANSIÇÃO, APRESENTAÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS EXIGIDOS (CONFORME ITEM 14.4), DOS EQUIPAMENTOS, E MATERIAIS CONFORME ESTABELECIDO NESTA CONTRATAÇÃO.

APÓS CUMPRIDO O SUBITEM INFORMADO ACIMA, A CONTRATADA DEVERÁ SEGUIR CONFORME SUBITENS 5.3, 5.3.1 E 5.3.2. DO TERMO DE REFERÊNCIA.

**QUESTIONAMENTO 8:** NO ITEM 6.2 ESTÁ DESCRITO QUE “A CONTRATADA DEVERÁ MANTER A SOLUÇÃO ATUAL OU FORNECER SOLUÇÃO SISTÊMICA INTEGRADA...”... “SENDO RESPONSÁVEL... SUPORTE (INCLUINDO ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO)...” RELATIVO A ESTE ITEM QUESTIONAMOS:

**A)** A MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO ATUAL CITSMART INCLUI, TAMBÉM, A ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO?

**B)** CASO OPTE A CONTRATADA POR FORNECER SOLUÇÃO SISTÊMICA INTEGRADA, ELA PODERÁ TER VERSÃO EM NUVEM?

**C)** CASO OPTE A CONTRATADA POR FORNECER SOLUÇÃO SISTÊMICA INTEGRADA, O LICENCIAMENTO DEVERÁ SER APENAS DURANTE O CONTRATO, OU DEVERÁ A CONTRATADA FORNECER LICENÇA VITALÍCIA A CONTRATANTE?

**D)** CASO OPTE A CONTRATADA POR MANTER O CITSMART, QUAL O CONTRATO DE SUPORTE E ATUALIZAÇÃO QUE A CODEVASF TEM COM O FORNECEDOR?

**RESPOSTA 8 :**

**A)** CASO A CONTRATADA OPTE POR MANTER A SOLUÇÃO CITSMART, SERÁ RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO, CONFORME INFORMADO NO SUBITEM 6.2 DO TERMO DE REFERÊNCIA.

**B)** SIM, DESDE QUE ATENDA AOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.

**C)** O LICENCIAMENTO SERÁ APENAS DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO.

**D)** A CODEVASF NÃO POSSUI CONTRATO DE SUPORTE E ATUALIZAÇÃO DA FERRAMENTA CITSMART.

**QUESTIONAMENTO 9:** ENTENDEMOS QUE ESTE PROCESSO SE PAUTA NO DECRETO 9488/2018, AONDE DIZ:

§ 10. É VEDADA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO POR MEIO DE ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS QUE NÃO SEJA:

I - GERENCIADA PELO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO; OU

II - GERENCIADA POR OUTRO ÓRGÃO OU ENTIDADE E PREVIAMENTE APROVADA PELA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO.

SENDO ASSIM, NÃO HAVERÁ ADESÃO DESTA ATA SEM ATENDIMENTO AO SUBITEM I DO § 10. ESTÁ CORRETO O NOSSO ENTENDIMENTO?

CASO NOSSO ENTENDIMENTO ESTEJA INCORRETO, FAVOR ESCLARECER.

**RESPOSTA 9:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 10:** ACERCA DO ITEM 3.6 DO EDITAL, ENTENDEMOS QUE NÃO SE ENQUADRA NESTA VEDAÇÃO O FORNECIMENTO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS ITSM, UMA VEZ QUE ESTA PODERÁ SER SUBCONTRATADA (LICENCIAMENTOS E ETC) COM SEU FORNECEDOR, DESDE QUE A CONTRATADA ASSUMA INTEIRA RESPONSABILIDADE POR SEU SUPORTE E MANUTENÇÃO. ESTÁ CORRETO O NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 10:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 11:** ACERCA DO ITEM 11.1.3, ALÍNEA C, ENTENDEMOS QUE A DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA APENAS NA ASSINATURA DO CONTRATO E QUE, RESPEITANDO O DISPOSTO NO ITEM 14.4 DO TERMO DE REFERÊNCIA, OS PROFISSIONAIS APENAS DEVERÃO SER APRESENTADOS APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO E NO PRAZO DE ATÉ 30 DIAS. NOSSO ENTENDIMENTO SE BASEIA NO PRINCÍPIO DA ISONOMIA ONDE, CASO SEJA DIVERSO O ENTENDIMENTO DA CODEVASF, HAVERÁ UM FAVORECIMENTO INDIRETO À ATUAL PRESTADORA DE SERVIÇOS POIS A MESMA JÁ POSSUI OS PERFIS NECESSÁRIOS EM SEU QUADRO SEM NENHUM CUSTO ADICIONAL. ESTÁ CORRETO O NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 11:** O ENTENDIMENTO NÃO ESTÁ CORRETO. A LICITANTE DEVERÁ APRESENTAR, A FIM DE HABILITAÇÃO, DECLARAÇÃO DE QUE FORNECERÁ, EM ATÉ 30 DIAS APÓS DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO,

LISTA NOMINAL DOS PROFISSIONAIS, CONFORME QUALIFICAÇÃO DISPOSTA NO ITEM 14.4.

**QUESTIONAMENTO 12:** AINDA ACERCA DO ITEM 11.1.3, AGORA EM SUA ALÍNEA D, ENTENDEMOS TRATAR-SE DE INGERÊNCIA A VEDAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS APRESENTADOS, UMA VEZ QUE A RESPONSABILIDADE PELA ENTREGA DOS SERVIÇOS É DA CONTRATADA, DESDE QUE RESPEITADOS OS PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS EXIGIDOS. TAL VEDAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS PREVIAMENTE APRESENTADOS APENAS FAVORECE A ATUAL PRESTADORA DOS SERVIÇOS PELO MESMO MOTIVO JÁ CITADO NO QUESTIONAMENTO ANTERIOR. TRATA-SE DE PREMISSA PERSONALÍSSIMA DA CONTRATADA A SELEÇÃO, CONTRATAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SEU QUADRO DESDE QUE OS SUBSTITUTOS ATENDAM TODAS AS EXIGÊNCIAS DISPOSTAS NA CONTRATAÇÃO. ESTÁ CORRETO O NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 12:** A SUBSTITUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS INTEGRANTES DO CORPO TÉCNICO PODERÁ OCORRER, DESDE QUE RESPEITADOS OS PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS EXIGIDOS QUE DEVERÃO SER ANALISADOS E APROVADOS PREVIAMENTE PELA CONTRATANTE.

**QUESTIONAMENTO 13:** ENTENDEMOS QUE CONTRATAÇÃO DO OBJETO A SER LICITADO: “CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS (REMOTO E PRESENCIAL), SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SUSTENTAÇÃO DOS RECURSOS E PROCESSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (TIC) E SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SUPORTAR AS DEMANDAS EVENTUAIS OU PROGRAMADAS, EM TODAS AS UNIDADES DA CODEVASF, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS, DESCRITOS NO SUBITEM 1.2. DO TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO-I DO EDITAL”?

TRATA-SE ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, VINCULANDO O PAGAMENTO AO SLA PRÉ-DEFINIDOS. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 13:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 14:** PARA QUE HAJA UM CORRETO BALIZAMENTO DOS PREÇOS OFERTADOS, SOLICITAMOS A GENTILEZA DE ESCLARECER QUAIS FORAM AS PREMISSAS DE HORAS DE DISPONIBILIDADE, ASSIM COMO QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS QUE FORAM UTILIZADOS NOS CÁLCULOS PARA CHEGAR AO TOTAL DE UST'S ESPERADAS PARA A CONTRATAÇÃO. DA FORMA COMO ESTÁ, A VARIAÇÃO DA PRECIFICAÇÃO

É MUITO GRANDE ENTRE AS LICITANTES DEVIDO AO FATO DE UM MESMO SERVIÇO COM HORAS DE DISPONIBILIDADE DISTINTAS PODEREM GERAR UMA QUANTIDADE DE UST DIFERENTE PARA CADA LICITANTE?

**RESPOSTA 14:** AS HORAS DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS CONSTAM NAS TABELAS PARA PESO DE DISPONIBILIDADE, INFORMADAS NO ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DO TERMO DE REFERÊNCIA E O QUANTITATIVO DE ESTAÇÕES DE TRABALHO POR LOCALIDADE, CONSTA NO ANEXO C – RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE.

**QUESTIONAMENTO 15:** COM RELAÇÃO A EXIGÊNCIA ESTABELECIDA NO ITEM 14.4 DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, ENTENDEMOS QUE A DECLARAÇÃO QUE A EMPRESA VENCEDORA TERÁ ATÉ 30 DIAS APÓS, A ASSINATURA DO CONTRATO PARA APRESENTAR OS VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS CONFORME DESCRITOS NO EDITAL. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 15:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO. CONFORME ESTABELECIDO NO ITEM 14.4, A LICITANTE DEVERÁ APRESENTAR DECLARAÇÃO, DE QUE FORNECERÁ, EM ATÉ 30 DIAS APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO, A LISTA NOMINAL DOS PROFISSIONAIS.

**QUESTIONAMENTO 16:** COM RELAÇÃO AO ITEM 14.6 DESCREVE APENAS A FORMA DE COMPROVAÇÃO, QUE DEVE SER FEITA EM ATÉ 30 DIAS APÓS A CONTRATAÇÃO. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 16:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO.

**QUESTIONAMENTO 17:** COM RELAÇÃO A FERRAMENTA DE ITSM DESCRITA NO TERMO DE REFERÊNCIA ITEM 6 NOS SUBITENS 6.1, 6.2 E 6.3, DEVERÁ SER APRESENTADA A FERRAMENTA ATUALMENTE UTILIZADA PELA EMPRESA ATUAL PRESTADORA DE SERVIÇOS OU NOVO SISTEMA DE ITSM, DESDE QUE ATENDA AOS PROCESSOS DESCRITOS NO SUB-ITEM 6.3.1. ESTE NOVO SISTEMA DEVE SER APRESENTADO EM ATÉ 30 DIAS APÓS A CONTRATAÇÃO. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 17:** O ENTENDIMENTO NÃO ESTÁ CORRETO. CASO A CONTRATADA NÃO FORNEÇA A FERRAMENTA ITSM JÁ UTILIZADA NA CODEVASF, TERÁ UM PRAZO DE 30 DIAS, A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO, PARA IMPLANTAR UMA NOVA FERRAMENTA COM OS PROCESSOS INFORMADOS NO SUBITEM 6.3.1. DE FORMA A GARANTIR A EXECUÇÃO DO CONTRATO.

**QUESTIONAMENTO 18:** *O ITEM 4.6 DO TERMO DE REFERÊNCIA INDICA OS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, ENTENDEMOS QUE OS SERVIÇOS EXECUTADOS AO LONGO DO CONTRATO (ATENDIMENTO PRESENCIAL), ALÉM*

DA SEDE (EM BRASÍLIA/DF), CONTEMPLARÃO 9 (NOVE) SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS (EM UF DISTINTAS) E OS ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO E APOIO TÉCNICO (NO TOTAL DE 16 (DEZESSEIS) LOCALIDADES DISTINTAS). ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 18:** CONFORME ESTABELECIDO NO ITEM 4.62. DO TERMO DE REFERÊNCIA, OS SERVIÇOS CLASSIFICADOS COMO “SUSTENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE TI - 2º NÍVEL” E “SUSTENTAÇÃO DO SERVIÇO DE VIDEOCONFERÊNCIA” PODERÃO SER EXECUTADOS NA SEDE (BRASÍLIA-DF), NAS 8 (OITO) SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS E NO CENTRO DE CONTROLE E OPERAÇÃO DO PISF E CONFORME ITEM 4.6.3., OS SERVIÇOS CLASSIFICADOS COMO “SUPORTE TÉCNICO PARA ATENDIMENTO DE DEMANDAS EVENTUAIS” PODERÃO SER EXECUTADOS EM TODAS AS LOCALIDADES INFORMADAS NA TABELA DO ITEM 4.6.2 E NOS ESCRITÓRIOS DE REPRESENTAÇÃO E APOIO TÉCNICO.

**QUESTIONAMENTO 19:** SOBRE O ITEM 6.3 DO TERMO DE REFERÊNCIA, ESTE INDICA QUE A SOLUÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM) DEVERÁ CONTEMPLAR PELO MENOS OS SEGUINTE PROCESSOS DA ITIL: GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS; GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS; GERENCIAMENTO DE INCIDENTE; CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO; GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO E GERENCIAMENTO DE PROBLEMA, DEVENDO AINDA CONTEMPLAR FUNCIONALIDADES QUE PERMITA A EXTRAÇÃO DE INDICADORES E A MELHORIA SIGNIFICATIVA AO NÍVEL DE CUMPRIMENTO DOS QUESITOS MAIS EXIGENTES PRESENTES NO PLANO ESTRATÉGICO DEFINIDOS PELA CODEVASF. PARA ATENDER TODA A NECESSIDADE DA CODEVASF ENTENDEMOS QUE A SOLUÇÃO A SER OFERTADA DEVERÁ, ENTRE OUTRAS FUNCIONALIDADES, AINDA PERMITIR: 1. QUE OS USUÁRIOS ABRAM CHAMADO POR INTERMÉDIO DE PORTAL WEB (PORTAL DE SERVIÇOS); 2. A GERAÇÃO DE RELATÓRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS; 3. O CONTROLE DOS PRAZOS DE CHAMADOS E DOS NÍVEIS DE SERVIÇO PREVISTOS NO TERMO DE REFERÊNCIA; 4. A GESTÃO NATIVA DOS ATIVOS DE TI. A EXIGÊNCIAS DESSAS FUNCIONALIDADES PERMITIRÃO À CODEVASF MELHOR FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO, BEM COMO SUBSIDIAR AS AUDITORIAS INTERNAS E EXTERNAS. ESTÁ CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?

**RESPOSTA 19:** O ENTENDIMENTO ESTÁ CORRETO APENAS PARA OS ITENS 1, 2 E 3 APRESENTADOS NO QUESTIONAMENTO.

**RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES / FUNÇÃO:**

**LUCIANITA RIBEIRO DAYRELL**  
CHEFE DA SECRETARIA DE LICITAÇÕES – PR/SL