PREGÃO ELETRÔNICO Nº001/2015

JULGAMENTO DE IMPUGNAÇÃO

Aos 11 dias do mês de março do ano de dois mil e quinze, a pregoeira com auxilio da equipe de apoio, área técnica e assessoria jurídica do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul, para proceder o julgamento das impugnações interpostas referentes ao Edital nº 001/2015 e seus anexos, do processo administrativo 192/2014.

As impugnações foram enviadas à pregoeira aos dez dias do mês de março do ano de dois mil e quinze, às 16:29 e 17:28 horas, por meio eletrônico. Considerando que a sessão está prevista para as 10:00 horas do dia doze de março de dois mil e quinze, nos termos do disposto no art. 18 do Decreto 5.450 de 31/05/2005, é cabível a impugnação, por qualquer pessoa, do ato convocatório do pregão na forma eletrônica até dois dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública. Portanto, tempestividade da impugnação apresentada.

Tendo em vista que as presentes razões da IMPUGNAÇÃO ora apresentados tratam-se de questões de cunho específico da área técnica (TI), informo inicialmente que foram solicitadas as devidas informações técnicas a respeito.

Neste sentido, obtivemos o seguinte posicionamento:

1. NEGAR PROVIMENTO – ANULAÇÃO E/OU EXCLUSÃO DO ITEM 13.2.1 DO EDITAL

A Certificação ITIL Foundation V3, mencionada no item 13.2.1, é cabível no contexto deste edital uma vez que será contratada a prestação de **serviço continuado** de **manutenção do sistema de telefonia** híbrido IP-TDM do tipo PABX. Conforme exposto no edital, a manutenção inclui tanto software quanto hardware que compõe a solução para tal sistema de telefonia. A manutenção prevista no edital inclui suporte técnico, onde a empresa contratada deverá manter um **serviço de suporte** para elucidar dúvidas a respeito de recursos e facilidades do sistema, incluindo operação e emissão de relatórios do Sistema. O suporte técnico pode ser feito através de ligação telefônica, acesso remoto ou pela visita de um técnico, caso seja necessário.

Desta forma, é altamente recomendável que sejam utilizados os processos e boas práticas de ITIL, principalmente no que tange a Operação de Serviço, que inclui o gerenciamento de eventos, gerenciamento de incidentes, gerenciamento dos pedidos e gerenciamento de problemas. Outra prática de ITIL que será importante na implantação e manutenção de um sistema de telefonia híbrido IP-TDM do tipo PABX é a Transição do Serviço, onde será definida a entrega dos serviços necessários ao negócio no uso operacional, contemplando principalmente os processos de gerenciamento de mudança, gerenciamento de configurações e ativos de serviço, gerenciamento de conhecimento, planejamento de transição e suporte e validação de serviço e testes.

Como pode ser verificado no objeto do edital, não se trata de simples locação de uma central telefônica. O objeto do presente edital, conforme item 3.2.8, considera um sistema de telefonia híbrido IP-TDM tipo PABX, com ramais analógicos e IPs, implantação de uma Unidade de Resposta Audível (URA), uso de *softphones*, instalação de um servidor com banco de dados que possibilite a gravação das ligações, bem como o relatório de filas e agentes, entre outros. Tais serviços não podem ser considerados de baixa complexidade e justificam a necessidade de um certificado como o exigido no item 13.2.1.

Cabe esclarecer que o comprovante de vínculo empregatício, referido no item 13.3.1 do presente edital, poderá se dar com a apresentação de cópia da carteira de trabalho (CTPS) em que conste a licitante como contratante, do contrato social da licitante em que conste o profissional como sócio, do contrato de prestação de serviços previsto na legislação civil, ou, ainda, da declaração de contratação futura de profissional, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional. Por fim, esclarecemos que não está sendo exigida a certificação ITIL da proponente e sim do profissional que atuará na execução do serviço contratado, o que nesse caso, poderia causar prejuízo à competitividade deste certame.

**Considerando que as decisões proferidas nos itens acima não alteram o objeto da licitação concluo pela continuidade do certame.**

Porto Alegre, 11 de março 2015.

Marcele Danni Acosta

Pregoeira