

Em atenção a impugnação da empresa CSP Consultoria&Sistemas Ltda, fls. 463/465, tecemos as seguintes considerações:

A presente licitação tem por objeto Contratação de empresa especializada na prestação de serviço técnico operacional de central de atendimento a usuários (Service Desk), englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º (remoto) e 2º (presencial) níveis e o serviço especializado em ITIL, com fornecimento de solução de gestão de serviços de TI.

Primeiramente é importante frisar que a exigência de Atestado de Capacidade Técnica, comprovando ter a licitante prestado serviço com a utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI que utiliza o selo PinkVerify, tem por objetivo garantir que a empresa tenha o mínimo de conhecimento e qualificação no uso de uma ferramenta de gestão de serviços de TI baseada em processos ITIL. Conforme anexo, há mais de 60 ferramentas com o selo PinkVerify, inclusive várias ferramentas de código livre (open source), tais como CitSMART e OTRS, portanto não justifica a alegação da impugnante de que esta exigência restringe a competitividade do certame.

A Pink Elephant, entidade independente e que não comercializa softwares de Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação, usa qualificados e experientes consultores de gerenciamento de TI para avaliar as ferramentas ITSM.

A avaliação PinkVERIFY, da Pink Elephant, é reconhecida pelo programa original da indústria de Gerenciamento de Serviços de TI para a certificação dos softwares que suportam as definições e os requisitos de carga de trabalho para ITIL. A PinkVERIFY tem oferecido aos clientes que reconhecem a importância da implementação das melhores práticas ITIL, a segurança de que eles estão escolhendo as melhores soluções ITSM.

Desse modo, a certificação PinkVERIFY é reconhecida mundialmente por se tratar de um processo que analisa as ferramentas capazes de atenderem aos requisitos de padronização das melhores práticas para gestão da área de TI, de acordo com a biblioteca ITIL. Ademais, conforme ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, "é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI."

Cabe ressaltar que este órgão já utiliza este tipo de ferramenta de gestão de serviços de TI (com o selo PinkVerify) como serviço desde 2011 (Exigido no pregão eletrônico CJF n. 40/2011), portanto esta exigência no Atestado visa atender às necessidades do órgão, não havendo, portanto, qualquer interesse em restringir a competitividade do certame.

Pelo exposto, a presente **IMPUGNAÇÃO não deve ser acatada**, mantendo os termos do presente edital.

Atenciosamente,
Brasília, 09 de setembro de 2016.

ANDRÉ RICARDO LAPETINA CHIARATTO
SUBSECRETARIO
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE TÉCNICO

VALERIA PRADO ARCIRIO DE OLIVEIRA BRAGA
CHEFE DE SECAO
SEÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE A USUÁRIOS

WALDEMAR ANTONIO ALVES
ASSISTENTE III
SEÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE A USUÁRIOS