



Governo do Distrito Federal
Defensoria Pública do Distrito Federal
Assessoria Especial
Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação

Nota Técnica N.º 39/2024 - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

Brasília-DF, 23 de setembro de 2024.

À Diretoria de Licitação,

Assunto: RETIFICAÇÃO da Nota Técnica N.º 36/2024 - DPDF/DPG/ASSESP/UNITIC

1. RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 07

1. Em relação ao item do edital que trata da comprovação de qualificação técnica mediante a apresentação de atestado de desempenho em Unidade de Serviço Técnico (UST), entendemos que o termo utilizado no edital se refere a uma medida de prestação de serviços técnicos.

Nosso entendimento é que essa conversão é possível, pois o mercado de prestação de serviços técnicos, é comum que empresas apresentem atestados de UST e de postos de serviço como modalidades equivalentes de comprovação, uma vez que ambas representam a capacidade da empresa em atender demandas técnicas com a quantidade adequada de profissionais.

Diante disso, solicitamos o seguinte esclarecimento: A conversão de UST para postos de serviço será aceita como forma de comprovação?

Resposta: a empresa deverá seguir as informações solicitadas no Edital e no Termo de Referência.

33. DA HABILITAÇÃO

33.1. A documentação relativa à habilitação das participantes será especificado no Edital.

33.2. **Qualificação Técnica.** Para participar em licitações de serviços de Service Desk para a DPDF, as empresas precisam fornecer Atestado organizados conforme abaixo:

33.2.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações ot

33.2.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecer peculiaridades da contratação

33.2.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto de item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) competente, quando for o caso.

33.2.3. **Experiência em Service Desk:** Demonstração de habilidades na gestão de Centrais de Serviços alinhadas às práticas ITIL, envolvendo sup quanto presencial.

33.2.4. **Cobertura:** Experiência com no mínimo 15 (quinze) unidades descentralizadas, atendendo pelo menos 500 (quinhentos) usuários e gere computadores.

33.2.5. **Tecnologia e Infraestrutura:** Comprovação de experiência com CTI (Computer Telephony Integration), suporte a infraestrutura de rede LA e sistemas operacionais Windows Server e Linux e ambiente de Nuvem.

33.2.6. **Documentação Necessária:** Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica detalhando: nome e endereço do cliente, identificação confirmação do atendimento a SLAs, e satisfação do cliente.

33.2.7. Conforme a legislação vigente, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa IN 94/2022, é necessário que os atestados a) comprovem a capacidade técnica e operacional para executar o volume de serviço proposto. Para isso, será exigido que os atestados técnicos eviden menos 50% da quantidade de USTs (Unidades de Serviço Técnico) especificadas neste Termo de Referência. Adicionalmente, será necessário que a lici que comprovem o atendimento a um mínimo de 16 unidades, representando 50% das unidades da Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF)

Considerando que o contrato prevê 10 profissionais para execução dos serviços no mês,

Sim, será aceito outras modalidades equivalentes de compensação desde que a empresa comprove no mínimo 866 hs de suporte técnico mensal com no mínimo 5 profissionais (contendo N1, N2 e N3), considerando 500 usuários e no mínimo 16 unidades descentralizadas, e todas as exigências do item 33.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ RICARDO CABALEIRO D'AVILA - Matr.0001110-4, Chefe da Unidade de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 23/09/2024, às 18:38, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **151830064** código CRC= **666B51B1**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SIA Trecho 17 Rua 7 Lote 45 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF
Telefone(s): 2196-4348
Sítio - www.defensoria.df.gov.br