

**PREGÃO Nº 01/2021**  
**PERGUNTAS E RESPOSTAS #3**

---

**Pergunta 1:** Se a empresa participante do certame já presta serviços de suporte de TI em primeiro e segundo nível utilizando as boas práticas do ITIL, principalmente o que, na versão 3 do ITIL já preconiza as definições dos processos de Gerenciamento de Incidentes e cumprimento de requisições. Fazemos o questionamento de o porquê da exigência de conter no atestado a necessidade utilizando práticas do ITIL 4, pois a mesma não foi detalhada no edital a sua necessidade, pois o ITIL 4 vislumbra a transformação digital das empresas.

**Resposta 1:** Verificar Errata #1 – PP 1/2021

Existem diferenças entre o ITIL V3 e o ITIL4 que se aplica ao processo de tratamento de incidentes e requisições, posicionando tal centro de suporte na era da Transformação Digital. Como exemplo, alguns temas, que estão contemplados no Termo de Referência em questão:

- Foco no Valor
- Princípios Norteadores
- Manifesto Ágil
- Co-criação

---

**Pergunta 2:** Solicitamos também o nome da empresa e valores executados atualmente.

**Resposta 2:** A empresa atual é a Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.

O Valor estimado desse edital é R\$4.990.000,00.

---

**Pergunta 3:** A presente licitação comunica, no item 3.7.1.1.1., a necessidade de que os serviços prestados devem obedecer às práticas definidas na versão 4 do ITIL. Porém, questionamos se estes serviços não estariam aderentes também às práticas definidas na versão 3 do ITIL, tendo em vista que as atualizações não impactam diretamente a dinâmica de gerenciamento dos serviços mencionados?

**Resposta 3:** Idem Resposta 1

**Para todos os efeitos este documento passa a integrar o edital em referência.**

Brasília, 22 de janeiro de 2021.

Comissão Permanente de Licitação - CPL