

The logo for FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação) features the acronym 'FNDE' in a bold, blue, sans-serif font. A horizontal yellow bar is positioned directly beneath the letters.

*Fundo Nacional  
de Desenvolvimento  
da Educação*

**COMPLEMENTAÇÃO DA NOTA TÉCNICA DE ANÁLISE DO RECURSO (SEI nº 1024813)**

*Serviços de Service Desk  
Edital nº13/2018*

*Processo: 23034.001521/2018-20*

## 1. DA MANIFESTAÇÃO COMPLEMENTAR DA ÁREA TÉCNICA QUANTO AO RECURSO DA RECORRENTE

Em atenção ao recurso apresentado pela empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, que questiona a habilitação da empresa **EWAVE DO BRASIL INFORMÁTICA LTDA**, no que cabe a essa área técnica, segue abaixo complementação da Nota Técnica SEI nº (1024813) especificamente sobre os itens questionados no recurso da **RECORRENTE**.

### ➤ Do não atendimento ao item 14.1.1

No item 2.1.1 do documento de recurso, a empresa **RECORRENTE** informa que o atestado 191 - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT apresentado pela empresa **RECORRIDA**, não comprova a realização das atividades de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) e que a atividade descrita no documento apresentado retrata, na verdade, atendimento relacionado apenas ao 3º nível e NOC.

Essa alegação não merece prosperar uma vez que a área técnica da DIRTI já havia demonstrado expressamente o atendimento do mesmo conforme “**item 5.2 – Atestados Compatíveis**” da **Nota Técnica de Habilitação (SEI nº 1006661)**.

Além disso, a empresa **RECORRENTE** cita o atestado 189 - Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – CODEVASF, informando que o documento apresentado, apesar de comprovar a prestação de suporte de 1º e 2º níveis, não atenderia à exigência quantitativa fixada no edital quanto ao volume de chamados. Nesse sentido, destacamos que, conforme item 14.1.1 do Termo de Referência, em nenhum momento foi solicitado o volume de chamados para fins de comprovação de capacidade técnica, e tão somente o volume de computadores e usuários, em que, ainda assim, é possível o somatório dos mesmos (item **14.1.4** do Termo de Referência).

Portanto, ao contrário do que a empresa afirma, não há qualquer flagrante ou grave ofensa ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, e a alegação demonstra um entendimento equivocado por parte da **RECORRENTE**.

### ➤ Do não atendimento ao ITEM 14.1.2

No item 2.2 do documento de recurso, a empresa **RECORRENTE** informa que a **RECORRIDA** não atende ao item 14.1.2, referente à implantação de metodologias de gestão de serviços de TI – ITIL.

Conforme item 14.1.3 do Termo de Referência, os serviços presentes nos atestados de capacidade técnica deverão ser compatíveis com o objeto do Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

Assim, considerando o exposto acima e o entendimento que esta área técnica tem a respeito da exigência constante no item 14.1.2, em que o mesmo foi consolidado através dos pedidos de esclarecimentos que tratam desta questão (publicados no portal de compras), destacamos que a comprovação desta exigência encontra-se expressa nos documentos, conforme item 5.2 da **Nota Técnica de Habilitação (SEI nº 1006661)**.

Portanto, é improcedente a alegação da **RECORRENTE** a este item.

Assim, de forma complementar, segue a manifestação da área técnica quanto aos dois itens questionados no recurso apresentado pela **RECORRENTE** e mantemos a conclusão já proposta na Nota Técnica de Análise de Recursos CGINF (SEI nº 1024813).