Pregão Eletrônico nº 027/2025
Processo: 5141001 051/2025

Esclarecimento 001

Objeto: Operacionalização do Acordo de Preços nº 001/2025, firmado entre a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE e a ServiceNow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda. - CNPJ 17.875.680/0001-90, doravante denominada ServiceNow.

Solicitação enviada no dia 05/01/2026 12h10 pela empresa EXTREME DIGITAL EXPERIENCE LTDA.

1 - O item 4.24, do arquivo 'Edital_anexos.pdf', na página 18 do PDF, diz "A licitante deverá comprovar, por declaração do fabricante, que é Revendedora Autorizada ServiceNow, apta à comercialização das subscrições e à prestação dos serviços constantes da Tabela de Produtos e Serviços da ServiceNow - Anexo A. Como evidência fortalecida de capacidade organizacional, admite-se a apresentação de credencial de parceiro nos níveis “Elite” ou “Global Elite”. Na ausência dessa credencial, a licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica (implantação/operacionalização de solução ESM/ITSM/CSM em porte comparável) e comprovar equipe-chave com experiências/certi□cações pertinentes (implantação, integrações RM/GED/SSO e sustentação/AMS)." (grifo nosso). Considerando que o referido certame trata da operacionalização de acordo do fabricante ServiceNow, entendemos que os atestados de capacidade técnica a serem apresentados devem comprovar a comercialização e implantação/operacionalização de soluções que contemplem os componentes da lista de produtos do fabricante ServiceNow constantes do Anexo A.

Está correto nosso entendimento?

Resposta PRODEMGE:

Sim, está correto o entendimento.

2 - O item 1.1.2, do arquivo 'Edital_anexos.pdf', na página 2 do PDF, diz "A operacionalização do referido Acordo tem por objeto a contratação, sob demanda e sem compromisso de volume mínimo, de itens constantes da Tabela de Produtos e Serviços da ServiceNow – Anexo A, por intermédio de Revendedores Autorizados ServiceNow, nos termos e condições comerciais do Acordo, compreendendo, entre outros:
I – Subscrições (SaaS), com direito a upgrades/updates conforme Anexo B do Acordo e Adendo de Suporte ao Cliente;
II – Serviços profissionais de instalação, configuração, integração e sustentação;
III – manutenção e suporte técnico (AMS), quando aplicável." (grifo nosso).

Contudo, o item 2.7.1 do referido Acordo diz "A Lista de Preços especificada no Anexo A é baseada em cada pedido recebido pela ServiceNow de um Revendedor Autorizado para os Produtos ServiceNow, com um valor mínimo de contrato de R$ 345.000,00." (grifo nosso). Assim, entendemos que, embora o Edital diga que não há um compromisso de volume mínimo, os termos e condições comerciais do Acordo fixam um valor mínimo de contrato para cada pedido recebido pela ServiceNow, o que, na prática, gera um compromisso mínimo de contratação quando da formalização desta por meio da Ordem de Fornecimento e Serviços (OFS). Ou seja, contratações derivadas deste Termo de Referência (TR) estão sujeitas ao valor mínimo fixado no Acordo.

O nosso entendimento está correto?

Resposta PRODEMGE:
Sim, está correto o entendimento.

3. Quanto aos critérios de medição e pagamento, o item 8.1.2, do arquivo 'Edital_anexos.pdf', na página 22 do PDF, que trata do recebimento do objeto, diz: "Para serviços profissionais (instalação e configuração, migração, operação assistida e capacitação/treinamento), com a conclusão dos marcos definidos (p.ex., SIT, UAT, go-live/hypercare, documentação e treinamentos) e ateste em até 10 (dez) dias corridos após o marco final;" (grifo nosso). Já o item 8.17, do arquivo 'Edital_anexos.pdf', na página 23 do PDF, que trata do pagamento dos serviços, diz: "Os serviços profissionais — como instalação, configuração, integrações, migração, capacitação/treinamento e operação assistida (hypercare) — serão pagos por marcos atestados (p.ex., SIT, UAT, go-live/hypercare), seguindo o cronograma da OFS." (grifo nosso). Tendo como base estes dois itens (8.1.2 e 8.17), entendemos que os pagamentos da OFS se darão à medida que os marcos parciais definidos na mesma forem sendo concluídos e atestados, seguindo o cronograma estipulado nela, ou seja, os pagamentos da OFS serão realizados por marcos parciais, independentemente da formalização do recebimento final do objeto da OFS.

O nosso entendimento está correto?

Resposta PRODEMGE:
Sim, está correto o entendimento.

4. No Anexo I A, do arquivo 'Edital_anexos.pdf', na página 28 do PDF, estão descritas as fórmulas de cálculo dos indicadores de 'SLA de atendimento (ESM/CSM)' e 'MTTR', sendo elas:
- "(atendidos no prazo ÷ total do período) × 100" - "Σ tempos de resolução ÷ total do período" (grifos nossos) Contudo, entendemos que o total do período se restringe apenas aos chamados/casos que foram concluídos dentro do período de medição.

O nosso entendimento está correto?

Resposta PRODEMGE:
Sim, está correto o entendimento.

5. O Edital institui a Ordem de Fornecimento e Serviços (OFS) como o instrumento para formalização e operacionalização das contratações derivadas do Termo de Referência (TR). Porém, não descreve a forma como as OFSs serão construídas no que tange as atividades prévias de descoberta e análise de cenário para definição de seu escopo, esforço, cronograma, volumetrias de licenciamento, entre outros. Dessa forma e a exemplo do que foi previsto pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (Celepar) em seu processo licitatório 10/2025, é nosso entendimento que as atividades acima listadas poderão fazer parte de OFS's específicas para análise de negócio.

Está correto nosso entendimento?

Resposta PRODEMGE:
Sim, está correto o entendimento.

O modelo de execução do objeto prevê expressamente o marco “Discovery e plano de implantação (quando aplicável)”, com prazo definido na OFS.

6. Quanto ao serviço de manutenção e suporte técnico (AMS), subitem III, do item 1.1.2, entendemos que sua contratação se dará através de OFS específica para este fim, contendo as especificações necessárias, tais como o regime (8x5, 24x7, entre outros), o escopo, o dimensionamento da equipe e as volumetrias e os prazos de atendimento, com entregas e marcos mensais sendo registrados e atestados pelo Fiscal, servindo de base para glosas e pagamento mensal por atesto, conforme especificado no item 6.5.

Está correto nosso entendimento?

Resposta PRODEMGE:
Sim, está correto o entendimento.

****