



## **ESCLARECIMENTO III**

### **PERGUNTA:**

**Prezada Senhora:**

01) Conforme preconizado no modelo de processos da Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, denominada ITIL em sua versão 3, entendemos que o Gerenciamento de Serviços de TI possui 06 (seis) principais processos e funções da ITIL, que são: Gestão de Acessos(Central de Serviços), Gestão de Incidentes (IM), Gestão de Problemas (PM), Gestão de Mudança(CHG), Gestão de Liberação(REL) e Gestão de Configuração(SACM). Portanto, de acordo com o Anexo A do edital, onde a contratada deverá atender minimamente 7 processos da ITILv3, difere dos processos que norteiam o Gerenciamento de Serviços de TI baseado no framework solicitado como modelo e certificação pinkverify, ou seja, os processos solicitados como pré-requisitos mínimos no Anexo A não estão de acordo com o Gerenciamento de Serviços de TI baseado na ITILv3(Fonte: IT Service Management : An Introduction by Dick Pondman, George Kemmerling and Jan van Bon). Diante do exposto, entendemos que os 06 (processos) acima descritos, atendem perfeitamente o edital e não os 07 (sete) processos, conforme estabelecido. Está correto nosso entendimento?

### **RESPOSTA:**

Não. Conforme estabelecido no Anexo A do Edital, a EPL irá implantar inicialmente 7 processos ITIL, dentre os 15 certificados pela PinkVerify. Cabe esclarecer que a EPL, em momento oportuno, pretende inclusive implantar os demais processos ITIL. Considerando que o prestador de serviços deverá fornecer a ferramenta de ITSM que irá apoiar as iniciativas de melhoria de processo, é de fundamental importância que a mesma tenha seus processos validados e que esteja em conformidade com as exigências preconizado no modelo de processos ITIL.

Em, 28 de abril de 2014.

  
**ELENICE S. SOUSA SANTOS**  
**PREGOEIRA – UASG: 395001**