

Foz do Iguaçu, 27 de novembro 2020.

**Assunto:** Análise de Impugnação do Processo EF 1438-20 - Pregão Eletrônico Binacional

Em 28/11/2020, a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda. formalizou impugnação ao edital EF 1438-20 - 'Contratação de licenças e serviços para a implantação da solução ServiceNow na modalidade SaaS (Software as a Service)', conforme Especificações Técnicas, Anexo I do Caderno de Bases e Condições", alegando os seguintes pontos:

- a) Da escolha da solução ServiceNow declarando que os critérios informados não são suficientes para chegar a essa conclusão. Não há transparência quanto aos critérios de avaliação, bem como não há quaisquer informações de quais soluções foram avaliadas;
- b) Realização de POC e definição de requisitos da solução;
- c) Restrição à ampla competitividade

#### **POSIÇÃO DA ÁREA GESTORA:**

##### **a) Quanto à definição de Marca e Modelo:**

Em 2019 a Superintendência de Informática executou o projeto PMO-294 - Estudo e Seleção de Soluções de Gerenciamento de Serviços de TI, cujo objetivo foi realizar prospecção tecnológica e pesquisa de mercado para soluções de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI/ITSM).

Um dos motivadores do projeto foi a necessidade de observar os processos e sistemas de ITSM em relação ao mercado de soluções de software e às tendências impostas, em especial, pela transformação digital.

Para uma adequada elaboração do projeto, a equipe efetuou amplo estudo das soluções de mercado para ITSM, considerou as tendências para o mercado de TI como um todo, visto que soluções de TI funcionam de forma integrada. Esta primeira análise teve em conta que o Gerenciamento de Serviços de TI é o conjunto de processos com grande importância para capacitar a área de Tecnologia da Informação para a transformação digital e consequentemente para a automação de processos.

Com base neste estudo, e no Planejamento Estratégico de TI, a equipe elaborou uma lista de requisitos da solução de ITSM para atender à ITAIPU (conforme Anexo I - Requisitos da solução de ITSM).

Visando identificar no mercado a solução que atendesse os requisitos elencados pela equipe, e, que fosse adequada à maturidade dos processos de ITSM da Itaipu, a equipe do projeto realizou inicialmente a análise do mercado de soluções de ITSM, e, em conjunto com os materiais disponíveis no Gartner<sup>1</sup>, elencou as soluções mais aderentes.

O escopo da análise foi balizado pelas soluções de Gerenciamento de Serviços de TI classificadas como "Líderes" no 'Quadrante Mágico do Gartner. Além disso, foram analisadas outras soluções

---

<sup>1</sup>O Gartner possui metodologia própria, transparente e que permite a comparação justa entre fornecedores, para apoiar a equipe de TI, trazendo análise detalhada de todas as ferramentas robustas existentes no mercado e focando naquelas que possuem aderência ao ambiente da Itaipu e também em outras grandes empresas com necessidades semelhantes.

de fabricantes presentes no ambiente de TI da ITAIPU e com potencial para cumprir os requisitos da solução de ITSM: a) proporcionar autosserviço; b) ser multicanal; c) ter interface intuitiva; d) ser responsiva; e) proporcionar informação suficiente para um processo de aquisição ou renovação de licenças; f) atender a lista de requisitos elaborada pela equipe do projeto, e g) contemplar os processos de Gerenciamento de Serviços de TI, conforme as boas práticas da ITIL.

As ferramentas líderes segundo o Quadrante Mágico do Gartner utilizado são:



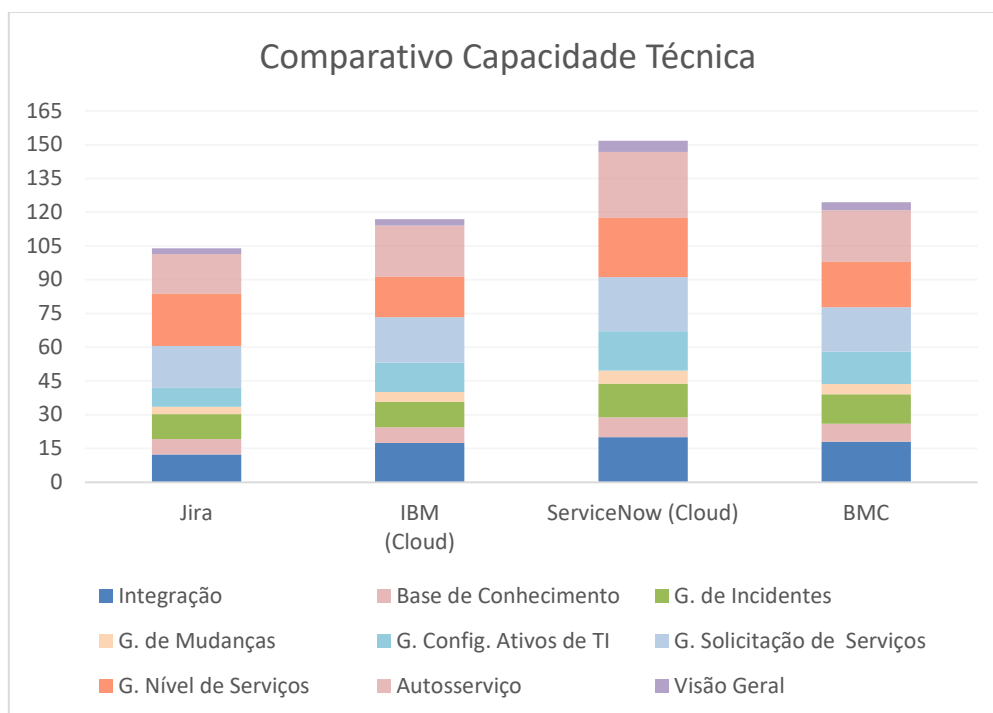
O projeto foi coordenado por dois gerentes de projeto, sendo um de cada margem e contou com a participação de uma equipe multidisciplinar composta por representantes de diferentes áreas da Superintendência de Informática.

A equipe do projeto elaborou uma lista de requisitos técnicos para subsidiar a análise da solução de ITSM. Esta lista foi enviada, em formato de *RFI - Request for Information*, a um total de 12 (doze) empresas, de ambos os países, que comercializam soluções de ITSM.

Quatro empresas, dentre as quais, representantes das soluções classificadas como líderes no Quadrante Mágico do Gartner, demonstraram interesse em participar da etapa de POC - Prova de Conceito, para avaliação da capacidade técnica e análise de viabilidade de uso no ambiente de tecnologia da Informação de ITAIPU.

Durante o mês de novembro de 2019, foi realizada prova de conceito das seguintes soluções: ServiceNow e BMC, ambas consideradas Líderes no Quadrante Mágico do Gartner; do IBM Control Desk, atual solução de Gerenciamento de Serviços em uso; e do Jira Service Desk, do mesmo fabricante da solução de ALM - Application Lifecycle Management, que é a solução para gerenciamento do ciclo de vida de aplicações, utilizada na Superintendência de Informática.

A prova de conceito consistiu na avaliação das capacidades técnicas de cada solução por parte da equipe do projeto, tendo como resultado o seguinte quadro:



Tendo em vista que:

- Os processos de gerenciamento de serviços são fundamentais para suporte os serviços de TI e conseqüentemente para os processos de negócio da ITAIPU;
- A maturidade da equipe de TI em relação ao Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) é elevada;
- Os processos de TI adequadamente implantados habilitam a transformação digital e conseqüentemente a automação de processos;
- A solução selecionada disponibiliza funcionalidade para a construção de processos de negócio não pertencentes a TI, permitindo a simplificação e padronização de fluxos de trabalho das diversas áreas de negócio da empresa;
- A solução escolhida integra as soluções de TI em uso, centralizando os diversos processos de TI em solução única e padronizada;
- A solução escolhida capacita a Central de Atendimento de Informática para operar como Central de Serviços Compartilhados, promovendo padronização do atendimento das diversas áreas de negócio da ITAIPU e a conseqüente redução de custos;
- As integrações entre componentes e soluções de software do ambiente de TI são essenciais para o correto funcionamento dos serviços de TI e que a solução escolhida foi a que demonstrou atender todos os requisitos de integração;
- A facilidade de customização da solução, observada durante as avaliações e destacada pelos avaliadores, é característica que permitirá a expansão da automação de processos de negócio, tendo como base uma única solução de software;
- A solução ServiceNow destacou-se na avaliação da equipe, obtendo melhor qualificação em todos os requisitos criteriosamente avaliados e demonstrou grande flexibilidade e capacidade de adaptação ao nível de maturidade dos processos e/ou necessidades

pontuais dos processos de negócio da ITAIPU;

- j) A solução ServiceNow suporta e está alinhada à estratégia da Superintendência de Informática, que prevê, dentre outros aspectos, a implantação de Central de Serviços Compartilhados, Transformação Digital e Automatização de Processos;
- k) A solução ServiceNow suporta a construção de workflows para suportar processos de negócio de todas as áreas da empresa, permitindo a simplificação, padronização e unificação de demandas relacionadas aos fluxos de trabalho destas áreas;
- l) A implementação destes workflows em solução única e padronizada reduzirá o custo de desenvolvimento e permitirá à equipe de TI uma atuação estratégica com foco em soluções que agregam mais valor ao negócio e permitem adaptação às tendências de Tecnologia da Informação para os próximos anos;
- m) O resultado do projeto para pesquisa mercado de soluções de ITSM respalda adequadamente, do ponto de vista técnico, a decisão de aquisição de solução de software na modalidade marca e modelo.

Decidiu-se então por realizar um processo para aquisição da solução ServiceNow, pois comprovou-se pelo estudo técnico realizado que esta solução é a única, mais robusta, mais adequada, mais flexível e mais customizável, que atende os requisitos para a Superintendência de Informática.

#### **b) Quanto à ampla concorrência**

A fabricante da solução ServiceNow adota modelo de comercialização através de representantes comerciais, não detendo exclusividade no fornecimento do produto, o que possibilita haver uma ampla competitividade no certame, através dos seus parceiros devidamente credenciados, conforme processos pretéritos.

A título de exemplo, a lista a seguir obtida no site do referido fabricante, relaciona diversos representantes aptos a participar do processo licitatório:

- a) Accenture
- b) Alparservice Tecnologia Ltda.
- c) Atos International
- d) Capgemini
- e) Cognizant Technology Solutions
- f) Deloitte
- g) DXC.technology
- h) Extreme Digital Solutions
- i) Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.
- j) Globant LLC
- k) Hitachi Solutions
- l) IBM
- m) Infosys
- n) Nuvolax

- o) ProV International, Inc
- p) Service Informática Ltda.
- q) Volteo Digital
- r) Wipro Limited

Portanto, conforme restou demonstrado, não cabe prosperar as alegações da impugnante quanto à definição de marca e modelo, e restrição à ampla competitividade.

## ANEXO I - REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE ITSM

ITAIPU BINACIONAL - Ferramenta de Gerenciamento de Serviços - POC	
Nome:	
Data:	
Características Avaliadas	
Integrações	
Demonstrar a integração com o Cisco Unified CallManager, ferramenta de telefonia utilizada pela Central de Serviços da Itaipu Binacional, de forma a criar automaticamente um registro de Solicitação de Serviço com campos previamente preenchidos do usuário que esteja realizando uma ligação para a Central de Serviço.	
Demonstrar a integração com o Atlassian Jira, ferramenta de ALM da Itaipu Binacional, de forma a atualizar automaticamente o Status de uma Incidência no JIRA conforme o status da Solicitação de Serviço associada com esta incidência.	
Demonstrar a integração bidirecional com o IBM Tivoli Netcool / OMNibus, ferramenta de Gerenciamento de Eventos da Itaipu Binacional, possibilitando que a abertura de tickets a partir do Netcool e que as informações de um Incidente (como Status e Proprietário) que estejam associados a um determinado evento sejam automaticamente atualizados no painel de eventos do IBM Netcool.	
Demonstrar a integração com o vRA (VMWare vRealize Automation), ferramenta de automatização de nuvem da Itaipu Binacional, possibilitando que uma Solicitação de Serviço, após realizado as devidas aprovações, inicie o processo de criação de um servidor virtual no vRA, cujo Sistema Operacional, Memória, Disco e Processador são definidos em campos customizados na própria Solicitação de Serviço.	
Demonstrar a integração com a ferramenta o Lotus Notes, ferramenta de correio eletrônico da Itaipu Binacional, para realizar abertura, atualização de status e complementação de informações em Solicitações de Serviços, Incidentes e Problemas a partir de um email enviado para a Central de Serviços.	
Demonstrar a integração com a ferramenta IBM BigFix, ferramenta de gerenciamento de endpoints da Itaipu Binacional, possibilitando que a importação dos ativos administrados na ferramenta seja importada e reconciliada com os ativos previamente cadastrados na ferramenta de ITSM, sendo necessário também a importação de campos customizados criados no IBM BigFix.	
Demonstrar como pode ser realizado a importação dos dados da ferramenta atual da Itaipu, como Ativos, itens de Configuração, Solicitações de Serviços, Ordens de Serviços, Incidentes, Problemas e Mudanças	
Permitir a integração com o software de desenvolvimento Outsystem, ou com outras formas de integração, como APIs ou serviços da Web.	
Permitir exportação de dados (csv, xml, xls, txt) ou extração com ferramentas ETL.	
Gerenciamento de Base de Conhecimento	
Demonstrar como é realizado o acesso e busca na base de conhecimento pelo técnico da Central de Serviço no momento da abertura de um Incidente ou Solicitação de Serviço, tendo em vista que este acesso deve ser ágil para possibilitar resolução em primeiro contato e como aplicar a entrada da base de conhecimento como resolução do registro.	
Demonstrar como é realizado o acesso e busca na base de conhecimento pelo técnico do 2º Nível de Atendimento para auxiliar na resolução de um Incidente ou Solicitação de Serviço e como aplicar a entrada da base de conhecimento como resolução do registro.	
Demonstrar como é realizado a criação ou atualização de uma entrada na base de	

conhecimento e como a ferramenta permite a colaboração de várias pessoas, inclusive de usuários finais, através de comentários ou sugestões na própria base de conhecimento.
<b>Gerenciamento de Incidentes</b>
Demonstrar como escolher, no momento da abertura, se o registro é um Incidente ou Solicitação de Serviço, mantendo todas as regras de negócio, escalonamento e SLA do tipo de registro selecionado.
Demonstrar como um Incidente pode ser encaminhado ou escalonado conforme regras abaixo:
Para um grupo previamente cadastrado como 1º Nível de Atendimento de uma determinada classificação de Incidente;
Para um grupo previamente cadastrado como 2º Nível de Atendimento de uma determinada classificação de Incidente;
Para um grupo de atendimento previamente cadastrado como responsável pelo Item de Configuração ou Ativo relacionado ao Incidente;
Salienta-se a importância que os grupos de atendimento citados acima estejam previamente cadastrados e associados às classificações ou itens de configurações para permitir o encaminhamento de forma transparente.
<b>Gerenciamento de Problemas</b>
Demonstrar como é registrado o um novo problema e como vincular com outros registros de Incidentes, Mudanças, Solicitações de Serviço ou até outros Problemas.
Demonstrar como é possível criar regras de negócio customizadas para garantir que um Problema seja resolvido apenas quando todos os registros associados ao mesmo estejam também resolvidos e que uma entrada na base de conhecimento tenha sido devidamente criada.
<b>Gerenciamento de Mudanças</b>
Demonstrar a criação de um calendário de janela de mudança na qual define as datas e horários que uma mudança pode ser executada e como as mudanças executadas fora desta janela exige que seja realizado uma aprovação extra ou justificativa por parte do coordenador da mudança.
Demonstrar como visualizar todos os possíveis impactos, inclusive em Aplicações de Negócios do ambiente, a partir do Item de Configuração ou Ativo associado a uma mudança.
<b>Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI</b>
Demonstrar como cadastrar itens de configurações com os seguintes requisitos:
ICs que representam servidores físicos e virtuais, contendo especificações técnicas como CPU, memória, disco, sistema operacional.
ICs que representam aplicações de negócio, contendo especificações técnicas como gestores, analistas responsáveis e usuários chaves.
Todos os ICs devem conter nome, descrição, classificação e quais são os seus relacionamentos com outros ICs.
Possibilidade de listar licenças de software associadas ao ativo.
Demonstrar como cadastrar licenças de software, ordem de compra e contratos de suporte ou de garantia de ativos e como associá-las aos ativos cadastrados na ferramenta. Deve-se também demonstrar como listar todas as licenças e contratos associados por ativo.
Demonstrar a possibilidade de cadastrar diversos ativos em massa na ferramenta e automaticamente associá-los a uma única ordem de compra.
<b>Gerenciamento de Requisições de Serviço</b>
Demonstrar como escolher, no momento da abertura, se o registro é um Incidente ou Solicitação de Serviço, mantendo todas as regras de negócio, escalonamento e SLA do tipo de registro selecionado.
Demonstrar como uma Solicitação de Serviço pode ser encaminhado ou escalonado conforme regras abaixo:

Para um grupo previamente cadastrado como 1º Nível de Atendimento de uma determinada classificação de Solicitação;
Para um grupo previamente cadastrado como 2º Nível de Atendimento de uma determinada classificação de Solicitação;
Para um grupo de atendimento previamente cadastrado como responsável pelo Item de Configuração ou Ativo relacionado a Solicitação;
Salienta-se a importância que os grupos de atendimento citados acima estejam previamente cadastrados e associados às classificações ou itens de configurações para permitir o encaminhamento de forma transparente.
Demonstrar como reclassificar uma Solicitação de Serviço, de forma a manter um histórico desta reclassificação e também que as regras de escalonamento definidos na nova classificação sejam aplicadas.
Como o usuário ou técnico responsável é informado sobre atualizações de status em um ticket, sobre a complementação de informações (como comentários ou logs)
<b>Gerenciamento de Nível de Serviço</b>
Demonstrar como cadastrar dois tipos de calendários de SLA diferentes na ferramenta:
Os SLA's associados ao primeiro calendário não podem considerar finais de semana, feriados e intervalos de almoço ou descanso;
Os SLA's associados ao segundo calendário são para trabalhos ininterruptos (24x7);
Em ambos, deve-se demonstrar como cadastrar novos dias de feriados que venham a surgir ao longo do ano, como dias pontes ou feriados por decreto presidencial, e como os SLA's já aplicados são atualizados nos registros existentes.
Demonstrar como cadastrar um SLA que precisa calcular diferentes prazos de atendimento em um único registro de Incidente, Problema ou Solicitação de Serviço, como:
Prazo para iniciar o atendimento;
Prazo para escalonar para um 2º Nível de atendimento;
Prazo para resolução;
Demonstrar como é cadastrado um SLA para diferentes tipos de registros (Incidentes, Problemas e Solicitações de Serviço) e como definir um SLA baseado em diferentes campos destes registros, como Prioridade, Classificação, Usuário Afetado, Ativo, Item de Configuração ou até em um campo customizado pelo cliente e como este SLA pode ser recalculado quando os registros existentes alteram algum valor destes campos durante o seu atendimento.
Demonstrar como é realizado a notificação e escalonamento automático de registros de Incidentes, Problemas e Solicitações de Serviço em caso de violação ou aproximação da violação do SLA associado.
<b>Autosserviço</b>
Demonstrar a criação de uma nova entrada no catálogo de autosserviço contenha campos customizados, cujos valores são pré-definidos e apresentados ao usuário final no momento da abertura da solicitação em forma de "combo box" ou texto livre.
Demonstrar a criação de uma nova entrada no catálogo de autosserviço de forma que, para cada possível diferente valor dos campos customizados nesta entrada, seja possível associar um grupo de atendimento diferente, permitindo que o atendimento da solicitação seja automaticamente designado para estes grupos conforme os valores escolhidos pelo usuário no momento da abertura da solicitação.
Demonstrar a criação de uma nova entrada no catálogo de autosserviço de forma que, para cada possível diferente valor dos campos customizados nesta entrada, seja possível associar um nível diferente de aprovação.
Demonstrar como é realizado a reclassificação ou recategorização de uma Solicitação de Serviço requisitada pelo catálogo de autosserviço, de forma que os campos customizados e regras



de negócio da nova categoria sejam aplicadas na solicitação em andamento.
Considerando que um técnico da Central de Serviços necessita de agilidade no registro da Solicitação de Serviço e não tem tempo hábil para pesquisar no catálogo de autosserviço enquanto realizada o atendimento do usuário final, demonstrar:
Como criar uma Solicitação de Serviço com o mínimo de informações para em um segundo momento ele possa associar esta solicitação com a entrada apropriada do autosserviço;
Como aproveitar todas as regras de negócio (como aprovações e grupos de atenção associados) e os campos de autosserviço personalizados na solicitação aberta pelo técnico da Central;
Demonstração do Chatbot
Ser capaz de criar uma entrada de serviço com um texto padrão (já definido) para tarefas repetitivas. Ex. Solicitação de acesso SAP
Para poder anexar às solicitações diferentes tipos de arquivos em anexo, por exemplo .SQL, .TXT, etc.
<b>PERFORMANCE</b>
Suporta alta disponibilidade
Possui mecanismos para otimizar a performance durante a consulta de dados (exemplo: permite armazenar dados consultados pelos usuários, em todos os níveis de detalhes, diretamente em memória do servidor afim de permitir melhor desempenho em consultas)
Possui funcionalidade de balanceamento de carga
Tempo de resposta de consultas
Consumo de recursos (memória, processador, etc.)
<b>PORTABILIDADE</b>
Sistema Operacional
Banco de Dados
<b>LICENCIAMENTO</b>
Permite a criação de diferentes ambientes sem custos adicionais de licença (DEV, QA, PRD).
Ciclo de vida de suporte do produto
Facilidade para migrar para novas versões (upgrade de versão).
Pré-requisitos de software de base
Pré-requisitos de hardware (acesso de 150 usuários simultâneos)
<b>Visão geral da ferramenta, de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a melhor nota</b>