

Enc: Avaliação Capacidade Técnica ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

Thalles de Souza Torchi

qua 27/09/2023 14:52

Para:Érika Murackami Duarte da Rosa <erika.rosa@tre-ms.jus.br>; sgs <sgs@tre-ms.jus.br>;

Olá, Érika. Segue a avaliação técnica da diligência da empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**.

Análise Técnica Diligência

Empresa: ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA CNPJ: 85.240.869/0001-66

Pregão: 20/2023-TRE/MS

Visando apresentar informações complementares quanto a capacidade técnica exigida no pregão 20/2023-TRE/MS, a empresa Ilha Service, apresentou documentação complementar referente ao contrato 44/2018 do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/MT. Foram apresentados os documentos listados na tabela abaixo. Para facilitar a citação dos documentos, este foram numerados.

#N	ARQUIVOS APRESENTADOS	DESCRIÇÃO BREVE
01	EDITAL_PE_42_18_HELP_DESK.PDF	-----
02	DILIGÊNCIA nº 01.pdf	Explicação da empresa sobre a diligência.
03	ANEXO_I_PE_42_18.PDF	-----
04	ANEXO I-A - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.pdf	Contém os indicadores aplicados no contrato com o TRT23/MT.
05	202308_TRT.MT - NF 1749.pdf	-----
06	202308_Relatório Mensal Geral - TRT23.pdf	Relatório Mensal de serviços executados / Agosto 2023.
07	202307_TRT.MT - NF 1590.pdf	-----
08	202307_Relatório Mensal Geral - TRT23.pdf	Relatório Mensal de serviços executados / Julho 2023.
09	202306_TRT.MT NF 1446.pdf	-----
10	202306_Relatório Mensal Geral - TRT23.pdf	Relatório Mensal de serviços executados / Junho 2023.
11	7.1.e_hh.Contrato_TRT23MT_44.2018.pdf	-----
12	7.1.e_hh.Atestado_TRT23MT_Contrato_44.2018.pdf	-----

O item 13.5.1. do Termo de Referência do pregão 20/2023-TRE/MS solicita ao licitante a apresentação de atestado de capacidade técnica onde se tenha atendido, pelo menos, 11.070 chamados de TI por ano com

cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLAs.

O atestado apresentado no **documento #12** demonstra claramente o cumprimento de da exigência de ao menos 11.070 chamados atendidos por ano no exercício de 2020. Porém, o **documento #12** não apresenta informações sobre os níveis de acordo de serviços (SLAs).

O **documento #04** lista explicitamente os níveis de acordo de serviço aplicados no contrato 44/2018 do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/MT. São ao todo 11 indicadores de nível de acordo de serviço.

Nos **documentos #10, #08 e #06** são apresentados as medições dos indicadores de nível de serviço para os meses de **junho, julho e agosto do ano de 2023** respectivamente.

Porém, os arquivos apresentados não foram emitidos pelo Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/MT e não podem ser considerados válidos para análise de capacidade técnica.

Thalles de Souza Torchi

Seção de Gestão de Serviços de TI (SGS)

STI | CITIS | TRE-MS

 (67) 2107-71118

 thalles.torchi@tre-ms.jus.br

 Rua Des. Leão Neto do Carmo nº 23

De: Thalles de Souza Torchi

Enviado: segunda-feira, 25 de setembro de 2023 14:36:56

Para: Érika Murackami Duarte da Rosa

Assunto: Avaliação Capacidade Técnica ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

Segue abaixo o resumo da avaliação dos **atestados de capacidade técnica** encaminhados pela empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**.

O quadro demonstrativo abaixo é um resumo da avaliação dos itens 13.5.1 , 13.5.1.1 do Termo de referência que faço reprodução abaixo:

13.5. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

13.5.1. A Licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível, mediante apresentação de atestado de capacidade técnica de que tenha atendido, pelo menos, 11.070 chamados de TI por ano com cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLAs.

13.5.1.1. NÃO será aceito o somatório de atestados e/ou declarações, uma vez que o Órgão precisa de uma garantia mínima de que a CONTRATADA terá capacidade de fornecer os serviços objeto dessa contratação com a qualidade esperada para um ambiente de TI crítico.

Atestado / Documento	Critérios Capacidade Técnica	
	Ter Atendido pelo menos 11.070 chamados técnicos de TI /ANO	Com cumprimento de, pelo menos, 80% dos SLAs.
7.1.e_aaa.Atestado_BANRISUL_Contrato_421.2020.pdf	Atendido	Não atendido: A descrição dos Acordos de Nível de Serviços (ANS) é confusa. Não sendo possível de forma inequívoca averiguar o cumprimento dos mesmos para os chamados atendidos no período de avaliação do atestado.
7.1.e_b.Atestado_TCEPR_Contrato_02.2021.pdf	Não atendido: não há informação no atestado	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_e.Atestado_TREGO_Contrato_05.2020.pdf	Não atendido: não há informação no atestado	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_ee.Atestado_TRT13PB_Contrato_20.2018.pdf	Não atendido: total de chamados é inferior a 11.070	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_eee.Atestado_TREMA_Contrato_06.2019.pdf	Não atendido: total de chamados é inferior a 11.070	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_ff.Atestado_TRT17ES_Contrato_16.2019.pdf	Atendido	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_gg.Atestado_TRT22PI_Contrato_07.2020.pdf	Não atendido: não há informação no atestado	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_hh.Atestado_TRT23MT_Contrato_44.2018.pdf	Atendido	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_ji.Atestado_TRT24MS_Contrato_2699.2015.pdf	Não atendido: não há informação no atestado	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_jj.Atestado_TSTDF_Contrato_PE-089.2018.pdf	Não atendido: Não é possível confirmar que as informações fornecidas sobre o atendimento foram prestadas pelo TST-DF, visto que o atestado é assinado na página 2 e os dados de atendimento são outros documentos apartados, que foram unidos, ao atestado.	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_l.Atestado_JFAL_Contrato_13.2019.pdf	Não atendido: total de chamados é inferior a 11.070	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_m.Atestado_JFGO_Contrato_6813704.pdf	Não atendido: não é possível confirmar se o quadro de quantitativo de " <i>chamados abertos</i> " se refere aos chamados atendidos pela terceirizada ou se é o total de chamados da central de atendimento.	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_n.Atestado_JFMT_Contrato_18.2018.pdf	Não atendido: O quadro " <i>quantidade de chamados</i> " é confuso há várias colunas porém sem a devida legenda. Os exercícios não são descritos há informação apenas dos meses. No documento também não é definido o período ao qual as informações se referem impossibilitando a devida análise das informações.	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_oo.Atestado_TRT10DF_Contrato_48.2020.pdf	Não atendido: não há informação no atestado	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_vv.Atestado_TSEDF_Contrato_16.2020.pdf	Não atendido: não é possível confirmar se o quadro de quantitativo de chamados se refere aos chamados atendidos pela terceirizada. Há uma marcação de observação nos números porém não há legenda sobre essas marcações.	Não atendido: não há informação no atestado
7.1.e_yy.Atestado_TREES_Contrato_15.2019.pdf	Atendido	Não atendido: não há informação no atestado

Em resumo, esta unidade técnica entende que a **empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, com os documentos apresentados, **NÃO ATENDE** aos critérios de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA.

Thalles de Souza Torchi

Seção de Gestão de Serviços de TI (SGS)

STI | CITIS | TRE-MS

☎ (67) 2107-71118

✉ thalles.torchi@tre-ms.jus.br

📍 Rua Des. Leão Neto do Carmo nº 23