



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

## ESCLARECIMENTOS - TJ/AM/SECOP/COLIC

**REFERÊNCIA** – Pedido de Esclarecimento ao Edital do Pregão Eletrônico n.º. **049/2025**, Processo Administrativo n.º **2025/000011819-00**, cujo objeto é a **Contratação de suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado sob demanda e treinamento na plataforma GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), com o objetivo de assegurar a continuidade, evolução e otimização do uso do sistema GLPI no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas**

O inteiro teor do Pedido de Esclarecimento encontra-se disponível no <https://www.tjam.jus.br/index.php/documentos-licitacao/editais-avisos-erratas-e-docs/licitacoes-2025/pregoes-eletronicos-5/pregao-eletronico-n-049-2025/esclarecimentos-impugnacoes-recursos-185>

Considerando o pedido de esclarecimento da empresa MINDTEK, o Sr. Pregoeiro apresenta a resposta, fundamentada pelo Setor Técnico Demandante, conforme segue:

### RESPOSTA DA SETIC:

"Segue a manifestação desta Secretaria quanto ao pedido de esclarecimento encaminhado pela empresa **Mindtek** tendo como referência o **Pregão Eletrônico n. 049/2025**:

#### Questionamento 1:

A interpretação da empresa encontra-se **incorreta**. A métrica UST foi formalmente adotada por esta Secretaria, que, adicionalmente, normatizou sua forma de cobrança no Anexo II, visando o gerenciamento otimizado e a mensuração eficiente dos serviços demandados.

#### Questionamento 2

Em relação ao questionamento "**a.i**", as customizações classificadas como de baixa complexidade exigirão apenas ajustes na interface administrativa.

Quanto ao questionamento "**c.i**" destaca-se que hoje o TJAM possui integração com o AD. Porém, caso ocorra a necessidade de novas integrações, estas serão avaliadas durante a vigência do contrato.

Em complemento e em atenção ao questionamento "**c.iv**", o Tribunal mantém o GLPI em infraestrutura própria.

Em relação aos questionamentos apresentados nos itens "**a.ii, a.iii, b.i, b.ii, b.iii, b.iv, c.ii, c.iii**", e considerando que os itens em questão se tratam de uma solicitação sob demanda, informamos que, para o presente momento, sua utilização será objeto de avaliação específica durante a vigência do contrato, e ocorrerá conforme a estrita necessidade e conveniência da Administração.

Em suma, esta Secretaria adotará, em sua integralidade, as diretrizes e procedimentos definidos no Catálogo de Serviços, em estrita observância ao que está apresentado no Anexo II do Termo de Referência.

Esta Secretaria se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos."

Tendo em vista a manifestação do Setor Técnico, segue mantida a Sessão Pública designada para o dia 17/11/2025 às 10:00h (Horário de Brasília) para abertura do certame.

Manaus-AM, data registrada no Sistema.

André Luis da Paixão e Silva  
**Pregoeiro**



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIS DA PAIXAO E SILVA, Servidor**, em 14/11/2025, às 08:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2565475** e o código CRC **EBE14E32**.

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 049/2025-TJAM - Pedidos de esclarecimentos

5 mensagens

**Marcus Hardman** <marcus.hardman@mindtek.com.br>  
Para: "colic@tjam.jus.br" <colic@tjam.jus.br>

12 de novembro de 2025 às 11:39

Ilustríssimo Senhor Pregoeiro,

Referente ao PREGÃO ELETRÔNICO N.º 049/2025-TJAM, seguem abaixo o nosso pedido de esclarecimentos:

1. Em relação ao item 15.3.4.2 do edital referente a "Qualificação Técnica" é solicitado, no mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnico operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou, a contento, serviço técnico especializado – sob demanda, na solução GLPI, com pelo menos 100 UST.

Tendo em vista que o conceito de serviços realizados utilizando a métrica de UST não é usual para contratos entre empresas privadas, nosso entendimento é que serão aceitos atestados de capacidade técnico operacional com outras métricas, como horas de serviço e, em caso de dúvidas, será realizada diligência junto ao emissor do atestado.

Está correto o entendimento?

2. Em relação ao "ANEXO II - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (SOB DEMANDA)" do termo de referência, com base na tabela de complexidade da atividade e fator de ajuste e nos itens 3, 4 e 5 do catálogo de serviços, seguem questionamentos técnicos:

a) Ao item 3 "Customizações no GLPI e seus plugins" foi atribuída a complexidade "baixa"

i. As customizações exigem alterações em código-fonte (PHP, JS, SQL) ou apenas ajustes via interface administrativa?

ii. As customizações envolvem requisitos específicos do cliente ou seguem padrões já utilizados em outros projetos?

iii. Há impacto direto nas tabelas do banco de dados ou nas APIs existentes?

Em nosso entendimento, se houver alterações de código, integração entre plugins ou necessidade de manutenção pós-upgrade, deveria ser atribuída a complexidade "Alta".

Está correto o entendimento?

b) Ao item 4 "Desenvolvimento de plugins para GLPI" foi atribuída a complexidade "baixa"

i. O desenvolvimento é feito do zero ou com base em plugins existentes (fork/custom)?

ii. O desenvolvimento inclui front-end (interface) e back-end (regras de negócio e banco de dados)?

iii. Há integração com APIs externas ou sistemas de terceiros?

iv. Existe requisito de segurança, logs ou controle de permissões específico?

Em nosso entendimento, se for necessário desenvolver um novo plugin, deveria ser atribuída a complexidade "Especializada".

Está correto o entendimento?

c) Ao item 5 "Implementação de canais, aplicações e integrações" foi atribuída a complexidade "baixa"

i. Quantos sistemas ou canais serão integrados ao GLPI (ex.: WhatsApp, e-mail, Zabbix, AD, etc.)?

ii. As integrações são unidirecionais ou bidirecionais (sincronização de dados)?

iii. Envolve scripts personalizados, webhooks ou mensageria (ex.: n8n, RabbitMQ)?

iv. Existe dependência de infraestrutura de terceiros (firewall, proxy, DNS, certificado SSL)?

Em nosso entendimento, se for necessário integrar múltiplos componentes, deveria ser atribuída a complexidade "Especializada".

Está correto o entendimento?

Atenciosamente,

--



**Marcus Hardman**  
Diretor Comercial  
(21) 99146-6537

---

**COLIC** <colic@tjam.jus.br>

12 de novembro de 2025 às 11:49

Para: "Nascimento, Wendell" <wendell.nascimento@tjam.jus.br>, SETIC <setic@tjam.jus.br>

Cc: Coordenação de Licitação <colic@tjam.jus.br>

Senhores/Senhoras,

Segue Pedido de Esclarecimento referente ao certame **Pregão Eletrônico nº 049/2025, SEI nº 2025/000011819-00**.

É necessária a manifestação técnica de V. Sas. quanto aos questionamentos apresentados.

Em tempo, informa-se que em cumprimento à Cláusula 4ª do Edital, o prazo para apresentar resposta é de 03 (três) dias úteis, sob pena de suspensão do certame agendado para o dia 17/11/2025, motivo pelo qual, à **SETIC** é estabelecido prazo até dia **13/11/2025, às 9h** para a resposta.

Atenciosamente,

Lívia Vásquez  
COLIC/TJAM

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**Wendell Martins do Nascimento** <wendell.nascimento@tjam.jus.br>

13 de novembro de 2025 às 09:13

Para: COLIC <colic@tjam.jus.br>

Cc: SETIC <setic@tjam.jus.br>

Bom dia,

Solicito, por gentileza, considerar que o prazo de resposta seja estendido até as 11h30 de hoje.

--

Atenciosamente,  
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas  
Wendell M. do Nascimento - Assistente de Aquisições e Contratos  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**COLIC** <colic@tjam.jus.br>  
Para: Wendell Martins do Nascimento <wendell.nascimento@tjam.jus.br>  
Cc: SETIC <setic@tjam.jus.br>, Coordenação de Licitação <colic@tjam.jus.br>

13 de novembro de 2025 às 10:00

Prezado,

Concedemos a dilação de prazo para dia 13/11/2025 às 11h30.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**Wendell Martins do Nascimento** <wendell.nascimento@tjam.jus.br>  
Para: COLIC <colic@tjam.jus.br>  
Cc: SETIC <setic@tjam.jus.br>

13 de novembro de 2025 às 11:06

Bom dia,

Segue a manifestação desta Secretaria quanto ao pedido de esclarecimento encaminhado pela empresa **Mindtek** tendo como referência o **Pregão Eletrônico n. 049/2025**:

#### Questionamento 1:

A interpretação da empresa encontra-se **incorreta**. A métrica UST foi formalmente adotada por esta Secretaria, que, adicionalmente, normatizou sua forma de cobrança no Anexo II, visando o gerenciamento otimizado e a mensuração eficiente dos serviços demandados.

#### Questionamento 2

Em relação ao questionamento "**a.i**", as customizações classificadas como de baixa complexidade exigirão apenas ajustes na interface administrativa.

Quanto ao questionamento "**c.i**" destaca-se que hoje o TJAM possui integração com o AD. Porém, caso ocorra a necessidade de novas integrações, estas serão avaliadas durante a vigência do contrato.

Em complemento e em atenção ao questionamento "**c.iv**", o Tribunal mantém o GLPI em infraestrutura própria.

Em relação aos questionamentos apresentados nos itens "**a.ii, a.iii, b.i, b.ii, b.iii, b.iv, c.ii, c.iii**", e considerando que os itens em questão se tratam de uma solicitação sob demanda, informamos que, para o presente momento, sua utilização será objeto de avaliação específica durante a vigência do contrato, e ocorrerá conforme a estrita necessidade e conveniência da Administração.

Em suma, esta Secretaria adotará, em sua integralidade, as diretrizes e procedimentos definidos no Catálogo de Serviços, em estrita observância ao que está apresentado no Anexo II do Termo de Referência.

Esta Secretaria se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos.

--

Atenciosamente,  
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas  
Wendell M. do Nascimento - Assistente de Aquisições e Contratos  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

[Texto das mensagens anteriores oculto]