

PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023

Prestação de serviços de Service Desk

(Atualizado em: **21/07/2023** – Esclarecimento nº 10, Perguntas e Respostas de 01 até 04)

Esclarecimento nº 10

Pergunta nº 01: De acordo com as especificações do edital, cadernos de serviços o que todas as ferramentas para o desenvolvimento dos serviços descritos no ANEXO II – Catalogo de Serviços (ITSM, acesso remoto, ferramenta de inventário, telefonia no escritório, desktop no escritório) serão fornecidas pela PPSA para utilização dos profissionais alocados presencialmente no escritório Central no RJ? Está correto nosso entendimento, caso contrário favor especificar

Resposta nº 01: [Todo o hardware e software necessário para realização do serviço presencial e remoto será disponibilizado pela PPSA](#)

Pergunta nº 02: No item 3.3.3, do TR – Contratação de Service Desk, está informando a média mensal de 123 chamados técnicos, poderiam especificar a quantidade referente a media mensal atendido pelo suporte de microinformática e que media atendida pelo suporte especializado?

Resposta nº 02: [Não há divisão do serviço conforme mencionado acima.](#)

Pergunta nº 03: No índice, onde é referenciado o item “14- Prazos de Mobilização, Execução e Vigência” , no entanto o item que trata dessa índice é o item 15 e claramente não encontramos o prazo de mobilização, podem nos esclarecer?

Resposta nº 03: [O prazo de execução e vigência deverá respeitar o disposto no edital cláusula décima quinta e termo de referência item 14.](#)

Pergunta nº 04: Ainda sobre o item 15 “15.1. O prazo de execução será de 60 (sessenta) meses, e o prazo de vigência é de 66 (sessenta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato. Podem nos esclarecer o que estão considerando no prazo de vigência e de execução? Estamos entendendo que somente emitiremos nota fiscal para 60 meses a contar da data de assinatura do contrato, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 04: [Sim, está correto o entendimento.](#)