



PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023

Prestação de serviços de Service Desk

(Atualizado em: **18/07/2023** – Esclarecimento nº 04, Perguntas e Respostas de 01 até 17)

Esclarecimento nº 04

Pergunta nº 01: Qual a empresa contratada atual?

Resposta nº 01: [Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.](#)

Pergunta nº 02: Qual o valor atual do contrato?

Resposta nº 02: [Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.](#)

Pergunta nº 03: Qual o número no Comprasnet do último processo licitatório?

Resposta nº 03: [Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.](#)

Pergunta nº 04: Item 5 do TR Descrição dos Serviços – Todos os recursos deverão ficar alocados na CONTRATANTE?

Resposta nº 04: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7.](#)

Pergunta nº 05: Item 5 – Qual a quantidade atual de recursos bem como sua experiência, qualificações e certificações?

Resposta nº 05: [Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.](#)

Pergunta nº 06: Item 5 – Os profissionais devem ser dedicados a este contrato?

Resposta nº 06: [A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7 do Termo de Referência.](#)

Pergunta nº 07: Item 5.9 – Correto o entendimento que existem apenas 123 chamados por mês?

Resposta nº 07: [Não. O entendimento está incorreto.](#)

Pergunta nº 08: Item 5.9 - Qual a distribuição destes chamados em relação ao catálogo de serviços do anexo II?

Resposta nº 08: A contratada deverá atender o catálogo de serviços independente da sua distribuição.

Pergunta nº 09: Item 5.9 – Destes 123 chamados quantos foram executados remotos e quantos foram executados presenciais?

Resposta nº 09: A contratada deverá atender os chamados independente da sua distribuição de remotos ou presenciais.

Pergunta nº 10: Item 5 – Para a prestação de serviços de 40 hs fora de horário comercial, qual especialista irá atuar nestas atividades?

Resposta nº 10: A estratégia de alocação caberá a Contratada, mediante solicitação prévia pela PPSA.

Pergunta nº 11: Item 5 – É necessário pagamento de sobreaviso para quais profissionais e para quais itens do Anexo II catálogo de serviços?

Resposta nº 11: A prestação do serviço deverá ser executada considerando o disposto no item 5.6 do Termo de Referência.

Pergunta nº 12: Item 5 – Qual a volumetria de chamados por faixa horária?

Resposta nº 12: A contratada deverá atender os chamados independente da sua distribuição de faixa de horário.

Pergunta nº 13: Item 5 – Qual o tempo de atendimento de cada chamado?

Resposta nº 13: A contratada deverá atender os chamados de acordo com a tabela do item 4.8 – “Tabela 4 – Matriz de Prioridade Detalhada” do Termo de Referência.

Pergunta nº 14: Correto o entendimento que a CONTRATANTE irá disponibilizar equipamentos e infraestrutura para prestação de serviços dos profissionais da CONTRATADA?

Resposta nº 14: Sim. O entendimento está correto.

Pergunta nº 15: Item 5.3 – Os profissionais para execução do item 5.3 da TR deverão ser dedicados?

Resposta nº 15: A estratégia de alocação caberá a Contratada respeitando o disposto no item 2.7 do Termo de Referência.

Pergunta nº 16: Item 5.3 – Qual a quantidade de recursos atual para a prestação de serviços?

Resposta nº 16: [Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.](#)

Pergunta nº 17: Item 17.1 – Qual o valor estimado para o item 1 e item 2 do edital?

Resposta nº 17: [Ver resposta ao questionamento 5 do Esclarecimento 3](#)