

**PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.011/2023**

**Prestação de serviços de Service Desk**

(Atualizado em: **22/07/2023** – Esclarecimento nº 11, Perguntas e Respostas de 01 até 08)

**Esclarecimento nº 11**

**Pergunta nº 01:** 1 - No edital menciona no item 5.5, página 6, que a validade da proposta será de 90 dias e no Termo de Referência, item 17.2, menciona que a validade da proposta não pode ser inferior a 60 dias, qual a validade mínima da proposta devemos

**Resposta nº 01:** [Deverá ser considerado o item 5.5 do edital.](#)

**Pergunta nº 02:** Vocês teriam algum histórico mencionando quantos atendimentos do histórico de chamados informado foram realizados fora do horário comercial do último contrato?

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

**Pergunta nº 03:** Vocês teriam algum histórico mencionando quantos atendimentos do histórico de chamados informado foram realizados de forma presencial?

**Resposta nº 03:** [A contratada deverá atender presencialmente ou remotamente independentemente da quantidade de chamados.](#)

**Pergunta nº 04:** Entendemos que o profissional para execução do serviço de Service Desk presencial ficará alocada nas instalações da CONTRATANTE e que será fornecido para os profissionais da CONTRATADA um local para sua acomodação, mobiliário, hardware e softwares referente aos serviços prestados, está correto o entendimento?

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

**Pergunta nº 05:** Entendemos que o profissional para o atendimento remoto do serviço de Service Desk poderá ficar alocado na sede da CONTRATADA, está correto este entendimento?

**Resposta nº 05:** [Sim o entendimento está correto.](#)

**Pergunta nº 06:** Entendemos que todo o material e software para os serviços solicitados serão fornecimentos pela CONTRATANTE, está correto este entendimento?

**Resposta nº 06:** [Sim o entendimento está correto.](#)

**Pergunta nº 07:** Entendemos que a equipe de profissionais da CONTRATADA poderá ser formada por profissionais com vínculo empregatício em regime CLT (carteira assinada) ou via contrato de prestação de serviço autônomo (pessoa jurídica, MEI por exemplo) está correto este entendimento?

**Resposta nº 07:** A estratégia de alocação caberá a Contratada, respeitando o item 2.7 do Termo de Referência.

**Pergunta nº 08:** Existe alguma empresa detentora deste contrato atualmente? Se sim, qual empresa?

**Resposta nº 08:** Esta é a primeira contratação deste objeto neste modelo.