



Estado do Rio Grande do Sul

Câmara Municipal de Eldorado do Sul

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento ao Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº 001/2021, que tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de forma contínua de serviços de assistência/suporte técnico em informática, abrangendo manutenção preventiva, corretiva de equipamentos de informática - tanto de hardwares, como de softwares - e na topologia de rede física e lógica, com fornecimento somente de mão de obra, sem dedicação exclusiva, conforme condições e especificações contidas no instrumento convocatório, solicitado pela empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA, inscrita sob o CNPJ nº 86.703.337/0001-80.

ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES

5. DAS EXIGÊNCIAS COM RELAÇÃO AO PESSOAL

· **Quais pré-requisitos serão considerados?** A exigência feita no edital referente à qualificação técnica foi a apresentação de atestado da capacidade técnica, em nome da empresa, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, assinado por seu representante legal, comprovando ter a licitante prestado, com bom desempenho, serviço compatível com o objeto da licitação.

7.1.1.1. Pesquisa de Satisfação: com informações da prestação dos serviços nos setores e demais demandas, avaliada bimestralmente, contendo os mínimos critérios de satisfação para:

· **Como é medida a satisfação do usuário?** Mediante formulário a ser preenchido pelo usuário após o atendimento da demanda pela Contratada.

· **Existe um sistema ITSM para tratativas dos tickets abertos? Qual?** Não existe.

· **Qual a forma de abertura (e-mail, telefone, portal) e encaminhamento dos tickets aos técnicos?** Os chamados serão abertos por telefone. Conforme item 4.7 do Anexo I – Termo de Referência, a contratada deverá disponibilizar um número de telefone do técnico para situações de emergência, comunicados de ordem de serviço presenciais e para atendimento das ordens de serviços que possam ser resolvidas por acesso remoto.



Estado do Rio Grande do Sul

Câmara Municipal de Eldorado do Sul

·**Qual o volume de atendimento mensal por tipo de hardware e software?** Como no contrato anterior não havia previsão de relatórios mensais, não dispomos dessa informação.

·**Qual a quantidade atual de profissionais que atuam na câmara de vereadores?**

Atualmente, a Câmara possui em seu quadro 41 cargos em comissão, 12 servidores efetivos, 9 vereadores e 16 estagiários.

·**Os profissionais terão local adequado com bancadas, telefones e computadores para manutenção e acessos aos sistemas?** Os profissionais terão a estrutura da Câmara à disposição para realização dos trabalhos.

·**O horário de permanência nas dependências da câmara e atendimento é restrito das 8 às 14h?** O horário de funcionamento da Câmara de Vereadores de Eldorado do Sul é das 8h às 14h, de segunda a sexta. Fora desse horário ocorrem as Sessões Ordinárias, às terças-feiras, a partir das 14h, e – esporadicamente – outros eventos (sessões solenes, sessões extraordinárias, audiências públicas, dentre outros).