



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JUATUBA**  
**Setor de Licitações**

**ESCLARECIMENTOS**

Pregão Eletrônico 027/2021

Processo Administrativo 090/2021

Objeto: Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, compreendendo as atividades de suporte técnico especializado e licenciamento de solução de gerenciamento de continuidade. As atividades serão executadas nas dependências da Prefeitura de Juatuba e em seus órgãos conveniados, localizados na cidade de Juatuba-MG

Pergunta 01: Os serviços mencionados da descrição como sendo “Serviço Técnico Especializado” teria alguma responsabilidade quanto a manutenção a nível de Hardware de equipamentos tais como mencionados? (ex.: estação de trabalho, Impressoras, Terminais, estabilizadores, nobreaks)

Resposta: As atividades do suporte Técnico avançado estão descritas no item 6.1. “Atividades de Suporte Técnico Especializado a serem prestadas pela CONTRATADA [...]”. Eventuais casos que necessitem atuação nos equipamentos citados poderão ocorrer, mas em menor grau, respeitando os termos do edital.

Pergunta 02: Conforme edital, a CONTRATADA deve disponibilizar sistema de gestão de chamados. Porém no item 2.2.4 informa que as solicitações de CHAMADO TÉCNICO contemplarão as atividades de Suporte Técnico Básico. O sistema de gestão hora mencionado também deve controlar as atividades de Suporte Técnico Básico?

Resposta: Favor desconsiderar o trecho “[...] Suporte Técnico Básico (instalações de desktops, impressoras, unidades de backup, compartilhamento de impressoras e outros) e [...]” do item 2.2.4.

Pergunta 03: Como será feito este julgamento por parte da prefeitura de Juatuba? Algum parâmetro? Caso o profissional quebre alguma norma? Gostaríamos de um esclarecimento quanto a este item, para evitar problemas posteriores.

Resposta: A avaliação do serviço como um todo é feito de acordo com o atendimento ou não das especificações do edital. Esse é o parâmetro.

Pergunta 04: Todos os locais listados, podem solicitar atendimento especializado no local, ou os atendimentos são centralizados?

Resposta: A Abertura do chamado será centralizada. Mas poderá haver solicitações que demandem atuação *in loco*, nos locais informados na Tabela 1 – “Listagem dos Endereços”.

Pergunta 05: Novamente o item 8.1.1 direciona para a atividade de suporte Técnico básico.

Resposta: Favor desconsiderar o trecho “[...] de Suporte Técnico Básico, [...]” do item 8.1.1.

Pergunta 06: Conforme o item 8.1.4, e estipulado prazo para solução, quais as possíveis demandas de atendimento Especializado o PAM (Pronto atendimento Municipal) pode demandar?

Resposta: Exemplificando possíveis demandas do PAM (Pronto Atendimento Municipal):

Uma atividade que envolva realização de auditoria, mapeamento de processos e identificação de riscos;

Implantação de um ou mais serviços em servidor local destinado a atender uma demanda específica do prédio;

Criação de rotinas de backup em equipamentos que hospedem alguma aplicação ou conjunto de dados críticos.

Juatuba, 19 de maio de 2021