
RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01/2023

Nº do Processo: 004005-00858

Licitação: Pregão Eletrônico nº 000002-23

Área Técnica Responsável: Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação/Gerência de Turismo

Objeto: Prestação de serviços técnicos de manutenção técnica, manutenção determinada em legislação e suporte técnico do Software Gestão de Turismo de propriedade intelectual do Sesc em Minas.

Belo Horizonte, 17 de maio de 2023.

A Comissão Permanente de Licitação, no desempenho de suas atribuições, em virtude dos Pedidos de Esclarecimentos, recebidos via e-mail, comunica aos interessados o seguinte:

Questionamento 01:

1. Conforme descrito no anexo I - Termo de Referência, o objeto ora contratado envolve serviços especializados de manutenção e suporte técnico. É correto afirmar que o licitante vencedor deverá prestar o referido serviço citado acima, visando a continuidade do software já existente, bem como, realizar customizações/melhorias no software? Está correto nosso entendimento?

Resposta 01:

Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 02:

2. De acordo com o item 21 do Termo de Referência, o pagamento do item A será realizado mensalmente mediante algum documento de prestação de serviços? Se sim, qual?

Resposta 02:

Sim. A nota fiscal somente poderá ser emitida após a prestação de serviço do item A da Proposta de Preço, descrita no Item 4.2, e a apresentação do Aceite pelo Sesc em Minas, do Relatório Consolidado de Atendimento, descrito nos itens 9.4.1. Acordo de Nível de Serviço (SLA) e 9.4.4. Relatório Consolidado de atendimentos.

Questionamento 03:

3. Sendo o objeto serviços de suporte técnico, o que compreende os serviços de apoio a análise, implantação descrito no item 3.2.1 do Termo de Referência?

Resposta 03:

A Prestação de serviços técnicos de manutenção técnica para o uso pleno de Software para Gestão de Turismo de propriedade intelectual do Sesc em Minas, incluindo os seguintes itens

do escopo 3.2, entre eles : Serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização e operação assistida, para uma eventual nova versão do software (caso necessário); Geralmente, motivadas por novas demandas da área de negócio, que geram Atualizações de versão, em decorrência de suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas, ou ainda de exigências e atualizações de documentação legal fornecidos e exigidos pelos Institutos e órgãos governamentais;

Questionamento 04:

4. É correto afirmar que os serviços de suporte técnico e desenvolvimento de customizações, serão realizadas 100% remoto, na sede da contratada?

Resposta 04:

Sim. Conforme previsto os itens: 19.2. As customizações e o suporte técnico serão desenvolvidas na sede da empresa CONTRATADA. Mas, deve se observar o que foi complementado pelo item 19.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste contrato.

Daniela Cristina Alves de Faria da Silva
Comissão Permanente de Licitação do Sesc em Minas