



---

PREGOEIRO E EQUIPE DE APOIO

**NOTA DE ESCLARECIMENTO AO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 023/2018**

O Pregoeiro designada pela Portaria n.º 719/2017, torna público aos licitantes interessados em participar da sessão do Pregão Eletrônico nº 023/2018, que visa a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na plataforma de Portal Liferay, por execução indireta em regime de empreitada por preço unitário, compreendendo fornecimento de serviços de subscrição, instalação, configuração, personalização e treinamento, conforme especificações previstas no Termo de Referência; os seguintes esclarecimentos:

**Considerando as orientações presentes nos itens 9.3, 9.4 E 9.5 do Termo de Referências, entendemos que a CONTRATANTE promoverá através do sistema de "help-desk" fornecido pela CONTRATADA, abertura e acompanhamento de chamados técnicos, observados os indicadores (SLA's) presentes nos itens 9.5 e 9.5.1, que deverão ser atendidos de forma remota, ou seja, a partir das instalações físicas da CONTRATADA. A abertura e acompanhamento de novas demandas, tal como previsto no item 9.4 do TR, serão demandadas via help-desk e atendidas, inicialmente, de forma remota. Atuações que requeiram, mandatoriamente, ações presenciais deverão ser planejadas, negociadas e agendadas entre CONTRATADA e CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?**

Está correto o entendimento. Os serviços de suporte técnico poderão ser realizados de maneira remota prezando sempre pelo atendimento dos níveis de serviço, não se excluindo a possibilidade de prestá-los de maneira presencial sempre que necessário. Ressalte-se que o planejamento prévio de demandas será etapa imprescindível no que se refere aos serviços descritos no Item 3, anexo II do Termo de Referência. O registro de demandas relativas ao item 3 não se confunde com as demandas de suporte registradas via help-desk. Em se tratando de treinamentos, estes deverão ser ministrados exclusivamente de maneira presencial nas dependências da Contratante.

Goiânia, 09 de Maio de 2018.

*Luis Carlos de Gouveia Coelho*  
Pregoeiro