

**PREGÃO PRESENCIAL Nº 14/2017
PERGUNTAS E RESPOSTAS**

Pergunta 1: Relativo ao Suporte Técnico:

4.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados pela respectiva CONTRATADA em 2 níveis, assim definidos:

1º nível: atendimento aos usuários por telefone ou por meio de um sistema de Gerenciamento de chamados via Web, ambos com acesso gratuito, das 9h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais;

Qual a média de chamados mensais?

Resposta: Neste momento não há como prever a quantidade medida de chamados mensais. Por se tratar de plataformas dinâmicas que visam atender com qualidade e eficiência o seu público alvo, o processo de suporte técnico é constante.

Qual o tempo médio de atendimento por cada chamado?

Resposta: O tempo de atendimento varia de acordo com a complexidade do suporte necessário. Não sendo possível estipular tempo médio por chamado.

Pergunta 2: 2º nível: atendimento às demandas encaminhadas pelo 1º nível, prestado por consultores funcionais.

Qual a média de chamados mensais?

Resposta: Por se tratar de plataformas dinâmicas que visam atender com qualidade e eficiência o seu público alvo, as manutenções das plataformas em seus cinco níveis serão feitas sob demanda. Não possuindo média mensal.

Qual o tempo médio de atendimento por demanda encaminhada?

Resposta: Conforme itens 8.6 e 8.7 do termo de referência

8.6 *Para efeito de avaliação do nível de serviço quanto ao prazo, a seguinte tabela (Tabela 1) será usada para as manutenções de Apuração Especial, Documentação, Evolução, Evolução Cosmética e Verificação.*

8.7 *Nas manutenções de Correção (emergenciais), para efeito de avaliação do nível de serviço quanto a prazo, a seguinte tabela (Tabela 2) será usada.*

Pergunta 2: Qual o valor estimado da licitação?

Resposta: R\$ 200.000,00

Para todos os efeitos este documento passa a integrar o edital em referência.

Brasília, 04 de julho de 2017.

Comissão Permanente de Licitação - CPL