

ESCLARECIMENTO Nº 01

Pregão Eletrônico nº 002/2021, protocolo nº 127/2020

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de suporte, manutenção e desenvolvimento de funcionalidades do Sistema de Multas de Trânsito e Transporte – SMTT da EMDEC.

Considerando os questionamentos abaixo, apresentados em 15/03/2021, seguem os devidos esclarecimentos, feitos pela área técnica:

Questionamentos:

1. Qual a atual prestadora de serviço e o número do contrato? Qual o volume de profissionais que hoje mantém o SMTT?
2. Qual o volume de chamado mês de acordo coma modalidade (Suporte ao usuário, correção de falhas, Mudanças por lei, documentação, manutenção dos ambientes e outras avidades do contrato) e a criticidade?
3. Qual o histórico de atendimento fora do horário comercial nos úlmos 12 meses?

Respostas:

Total de demandas em 2020

Total estimado de demandas	324
Média Mensal aproximada	27

1 - Não há atualmente nenhuma empresa contratada para prestar serviços de suporte e manutenção do SMTT;

2 - Seguem tabelas que demonstram os valores solicitados:

Criticidade	%
Urgente	10
Alta	60
Média	20
Baixa	10

Tipo de Serviço	%
Suporte ao usuário	6
Correção de Falhas	66
Mudanças por força de lei	1
Melhorias	6
Reengenharia	0
Relatórios	19
Novas Funcionalidades	2

3 - Não houve número relevante de ocasiões em que tenha sido necessário trabalhar fora do horário comercial ao longo do último ano. Exceto excepcionalmente por ocasião da continuação de alguma implementação que iniciou em horário comercial.

Considerando que estes esclarecimentos não afetam a formulação das propostas, fica mantida a data de sessão da licitação.

Campinas, 17 de março de 2021.

Jhader E. P. Cordeiro
Pregoeiro