

# City Connect

**Estado:**

Respondido

**Tipo de Solicitação:**

Esclarecimento

**Texto:**

1. Existe empresa executando o contrato atualmente? Caso sim, qual o nome da empresa?
2. Caso a resposta anterior seja positiva, qual o número do contrato?
3. O prazo para início da execução dos serviços, descrito no item 4.6 do termo de referência, se refere ao momento após a assinatura do contrato.
4. Qual o quantitativo total de usuários?
5. Qual o número de chamados mensais referente ao item 1, suporte técnico, da manutenção corretiva e da manutenção adaptativa do sistema, está estimado?
6. Em relação ao item 2, manutenção evolutiva, existe demanda a ser executada imediatamente após a assinatura do contrato?
7. Qual a produtividade estimada para o item de manutenção evolutiva?
8. Poderá ocorrer atendimento fora de horário comercial?

**Licitação Relacionada:**

Contratação de serviços especializados para versão customizada do software público de gestão municipal e-Cidade (software livre sob licença GPL)

**Decisão:**

Não se aplica

**Resposta:**

Prezada licitante,

Segue abaixo manifestação da área demandante quanto aos questionamentos apresentados:

"1. Existe empresa executando o contrato atualmente? Caso sim, qual o nome da empresa?

R.: Sim. CONTASS SISTEMAS PUBLICOS LTDA.

2. Caso a resposta anterior seja positiva, qual o número do contrato?

R.: Contrato nº 032/2021.

3. O prazo para início da execução dos serviços, descrito no item 4.6 do termo de referência, se refere ao momento após a assinatura do contrato.

R.: Não há pergunta a ser respondida. Em todo caso, o subitem 4.6 do Termo de Referência dispõe que o serviço deverá ser iniciado no prazo de 5 dias úteis após manifestação formal da CMBH (ordem de serviço), o que ocorrerá após a assinatura do contrato.

4. Qual o quantitativo total de usuários?

R.: Há no sistema o total de 532 usuários cadastrados, ainda que neste número estejam computados diversos usuários que já não fazem mais parte do quadro da CMBH, portanto, sem acesso ao sistema.

5. Qual o número de chamados mensais referente ao item 1, suporte técnico, da manutenção corretiva e da manutenção adaptativa do sistema, está estimado?

R.: Há no sistema um total de 2189 chamados a partir de abril/2015 (111 meses), incluídos os chamados de manutenção evolutiva. Média de 19,7 chamados/mês.

6. Em relação ao item 2, manutenção evolutiva, existe demanda a ser executada imediatamente após a assinatura do contrato?

R.: Não há cronograma para execução de manutenções evolutivas, mas espera-se que a empresa contratada tenha condições de executar a totalidade dos serviços logo que iniciar a vigência contratual.

7. Qual a produtividade estimada para o item de manutenção evolutiva?

R.: Conforme disposto no subitem 2.1.5.1.3 do Termo de Referência, o prazo máximo para solução da demanda de manutenção evolutiva é de 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação da CMBH, ou, conforme a complexidade, de acordo com cronograma acordado entre as partes.?

8. Poderá ocorrer atendimento fora de horário comercial?"

R.: Conforme disposto no subitem 4.8 do Termo de Referência, os serviços deverão ser prestados remotamente, em local definido pela CONTRATADA, no horário das 8h00 (oito) às 18h00 (dezoito), de segunda a sexta-feira.?

Atenciosamente,

Luciane Silva Viana

Pregoeira

**Data da Resposta:**

01/07/2024 - 16:14

---