



LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 005/2024
Processo Administrativo nº 03.24.886

Deliane Duarte, solicita esclarecimentos sobre o edital objeto deste certame, conforme abaixo:

ESCLARECIMENTO 1

Gostaríamos de solicitar esclarecimento quanto ao modelo de prestação de serviço descrito no Edital 005/2024, especificamente sobre a execução dos serviços no contexto do **item 2. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS** (página 29) e no **Anexo I, item 6 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**.

Conforme o item 2 do edital, menciona-se:

g) Suporte Técnico e Operacional, presencial ou remoto, ao usuário da CONTRATANTE nas funcionalidades padrão e programas customizados em operação no Sistema ERP (Protheus – TOTVS) da CONTRATANTE, considerando os módulos contratados.

Entretanto, no **Anexo I, item 6 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**, consta:

- Os serviços serão executados sob demanda e de forma presencial (sem ônus) e, de forma excepcional, fica a critério da PBH Ativos a decisão e a escolha sobre quais serviços podem ser realizados remotamente.

Diante dessas informações, solicitamos esclarecimento quanto à seguinte questão:

Pergunta 01: O modelo predominante de execução dos serviços será presencial ou remoto?

Resposta 01:

Conforme descrito no item 2.1.2.i, anexo I, do edital 005/2024, todas as manutenções e suporte técnico serão realizados **preferencialmente por meio de acesso remoto**. Entretanto, caso o problema não possa ser solucionado remotamente (via contato telefônico, acesso remoto, abertura de chamado ou outros meios), será exigida a **execução presencial** nas dependências da CONTRATANTE, conforme necessário, segue, *in verbis*:

*"i) Prestar suporte técnico presencial nas dependências da CONTRATANTE **quando o problema não puder ser solucionado por meio de suporte técnico via contato telefônico, acesso remoto, abertura de chamado ou***



*qualquer outro meio que não seja o presencial. Todas as manutenções e suporte técnico serão realizados, **preferencialmente, por meio de acesso remoto.** "*

Pergunta 02: Existe algum critério pré-estabelecido para definir quando os serviços podem ser realizados remotamente?

Resposta 02:

De acordo com o Edital 005/2024, Anexo I, item 6 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, a decisão sobre a possibilidade de realizar os serviços remotamente ficará a critério exclusivo da PBH Ativos, considerando a **especificidade de cada demanda** e a viabilidade técnica.

Portanto, o modelo predominante de execução será remoto, sempre que possível. A presença física será requerida apenas em situações excepcionais.