

**Esclarecimento** 20/07/2022 17:07:02

Prezado Pregoeiro, bom dia, Segue solicitação de esclarecimentos acerca da licitação em epígrafe. 1) Conforme item 23.2 do Termo de Referência, entendemos que todos os serviços serão prestados presencialmente nas dependências da contratada, está correto nosso entendimento? 2) Conforme item 23.2 e 23.3.1 entendemos que o MMA disponibilizará espaço e equipamentos de TI para toda a equipe da contratada alocada em suas dependências, está correto nosso entendimento? 3) Entendemos que toda a equipe da contratada alocada nas dependências do MMA deverá utilizar uniforme, conforme descrito pelo item "4.6" subitem "d" do termo de referência, está correto nosso entendimento? 4) Qual a ferramenta ITSM utilizada hoje pela contratante?

**Resposta** 20/07/2022 17:07:02

1) Não está correto o entendimento, o item 23.2 informa abrangência mínima de serviços na modalidade presencial, o Anexo "A" (Item 54) do Termo de Referência estabelece os perfis elencados exclusivamente na modalidade presencial ou preferencialmente presencial admitindo-se o serviço remoto. 2) Sim. Está correto o entendimento. 3) Sim. Está correto o entendimento. 4) Conforme o Anexo "E" do Termo de Referência, item 68, o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI é o OTRS.