



Esclarecimentos - Processo 73/2025 - MUNICIPIO DE CORONEL VIVIDA

Requerimento

Criado em	Texto	Arq. escl.	Endereço
10/11/2025 08:05	<p>O item 7.7.2 determina que a contratada deverá manter uma central de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano para abertura de chamados de suporte técnico. Solicitamos confirmar se esse atendimento 24 horas refere-se exclusivamente ao suporte remoto (via telefone, internet ou outros meios digitais), ou se há a expectativa de suporte presencial nesse mesmo regime. -</p> <p>O item 7.9 estabelece que deverá ser disponibilizado “um técnico exclusivo para atuar em conjunto com a Contratante, fornecendo suporte e atendimento imediato a todas as demandas”. Solicitamos esclarecer se: 1) esse técnico exclusivo deverá atuar presencialmente e de forma residente junto às Secretarias contratantes, durante todo o expediente; ou 2) se o termo “exclusivo” diz respeito apenas à dedicação de um profissional específico da empresa contratada, responsável prioritariamente por este contrato, podendo prestar o atendimento remoto e/ou presencial quando solicitado, conforme previsto no item 7.8.2.3.11 do mesmo Termo de Referência.</p>		Não há arquivo anexado.
IDS DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE E ASSESSORIA LTDA - 05982200000100			juridico@ids.inf.br / (46) 3225-8383

Resposta

Criado em	Texto	Arq. resp.	Endereço
	Não há arquivo anexado.		

FERNANDO DE QUADROS ABATTI
CORONEL VIVIDA-PR - 10/11/2025

Gerado em: 10/11/2025 08:08:16