

RES: Pedido de esclarecimento PE 21.2022

CARLOS HENRIQUE CÂNDIDO

qui 02/06/2022 12:02

Para: MAKSEN AUGUSTO DO NASCIMENTO <maksen@tre-mt.jus.br>; Coordenadoria de Infraestrutura Computacional <ciec@tre-mt.jus.br>;

Senhor Pregoeiro,

Consoante o Edital, estas são as condições de prestação do serviço de suporte:

5.4. Para fins de **ANS**, todos os chamados ao suporte técnico serão classificados em quatro Níveis de Severidade, de acordo com a tabela a seguir:
[quadro com as classificações da severidade]...

5.4.1. Para os chamados classificados como de severidade 01(um) a assistência técnica deverá ser prestada na forma NBD (próximo dia útil), sendo o tempo de solução de até o término do segundo dia útil após a abertura do chamado.

5.4.2. Para os chamados classificados como severidade 02(dois) a assistência técnica será prestada na forma NBD (próximo dia útil), sendo o tempo de solução de até o término do quarto dia útil após a abertura do chamado.

5.4.3. Para os chamados classificados como severidade 03(três) a assistência técnica deverá ser prestada na forma NBD (próximo dia útil), sendo o tempo de solução em até 15 (quinze) dias.

5.4.4. Para os chamados classificados como severidade 04(quatro) a assistência técnica deverá ser prestada em horário comercial, em regime 8x5 (remota ou on-site), sendo o tempo de solução de até trinta dias do registro do chamado.

Carlos Henrique Cândido
Coord. Infraestrutura Computacional.
TRE-MT – (65) 3362-8041

De: MAKSEN AUGUSTO DO NASCIMENTO <maksen@tre-mt.jus.br>

Enviada em: quinta-feira, 2 de junho de 2022 00:45

Para: CARLOS HENRIQUE CÂNDIDO <ccandido@tre-mt.jus.br>; Coordenadoria de Infraestrutura Computacional <ciec@tre-mt.jus.br>

Assunto: Enc: Pedido de esclarecimento PE 21.2022

Prezado Candido,

Ref. Pregão eletrônico nº 21/2022, Sei nº : 05257.2021-9

Solicito aporte técnico quanto aos questionamentos lançados pela empresa VS DATA.

Na oportunidade, esclareço que a sessão de abertura das propostas alusiva ao Pregão em referência está agendada para ocorrer em 07/06/2022 às 10h00 (horário de Brasília).

Atenciosamente,

Maksen Augusto do Nascimento

Pregoeiro

De: camila.padilha@vsdata.com.br <camila.padilha@vsdata.com.br>

Enviado: quarta-feira, 1 de junho de 2022 19:40

Para: npreg

Cc: 'Rafael Zanelatto de Oliveira'

Assunto: Pedido de esclarecimento PE 21.2022

Boa Tarde,

Prezado Pregoieiro,

Poderia esclarecer o ponto abaixo?

Questionamento 1: De acordo com o edital onde cita suporte para 60 meses, mas **não cita o SLA de atendimento**, dessa forma entendemos que devemos considerar o melhor cenário de atendimento, considerando suporte **24x7 para os 60 meses com SLA de 24 horas**, está correto nosso entendimento?

Obrigada!



Camila Padilha
Operações
(41) 2118-7071
vsdata.com.br

