

Resposta a Questionamento N° SEI 0011667/2016

Em 21/07/2016

PREGÃO ELETRÔNICO N°.006/2016
PROCESSOS: SGPR N°: 0043/2016 / SEI N°: 00948/2016

Submetidas a questão à consideração da área técnica desta Companhia, esta manifestou-se nos seguintes termos:

1ª Pergunta: Com base no item 2.2 do edital referente ao Pregão Eletrônico 006/2016, segue nosso 1º. pedido de esclarecimentos: DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1. A Manutenção contemplará serviços de reparo, bem como a correção de anormalidades e regulagens necessárias na configuração do hardware e respectivo software.

Podemos entender que se trata de suporte para configurações, incluindo atualização de software e que anormalidades de hardware, seriam problemas de hardware, oportunidade em que pode ser necessário fazer troca do equipamento. Esta correto nosso entendimento?

Resposta à 1ª Pergunta: Está correto, mas, cabe ratificar que em caso de anormalidade do software, este também deverá ser contemplado no reparo, correção ou reconfiguração.

2ª Pergunta: 4.3. O tempo de solução para os chamados deverá ser de no máximo 8 horas corridas após a abertura do chamado.

Podemos entender que o tempo de solução se refere única e exclusivamente ao hardware, visto que em geral não se exige tempo de solução para software.

Está correto nosso entendimento?

Resposta à 2ª Pergunta: Não está correto, pois o suporte é tanto para hardware, quanto para software. Caso o problema exija um tempo maior para solução, devido à necessidade de reescrita de código ou criação de patches por parte do fabricante, a CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento da solução e reportar à CONTRATANTE, efetuando downgrades ou rollbacks de versões, se necessário.



Documento assinado eletronicamente por **Maria de Fatima Marchi Brotto, Analista Administrativo PI**, em 21/07/2016, às 12:56, conforme art. 1º, § 7º, da Lei Municipal 8.424/2015 e art. 9º, inciso I do Decreto Municipal 26.136/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portalsei.cijun.sp.gov.br/autentica> informando o código verificador **0011667** e o código CRC **9155A25A**.