

**Resposta ao Questionamento N° SEI
0074941/2019**

Em 28/08/2019

PREGÃO PRESENCIAL N°117/2019

PROCESSO SEI CIJ.01281/2019

Submetida a questão à consideração da Unidade Requisitante, esta manifestou-se nos seguintes termos:

1ª pergunta: É solicitado no item 4 “DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO” que seja realizada a abertura de chamados técnicos via CONTRATADA, porém diverge do item 6.6 “GARANTIA” que solicita a abertura de chamados técnicos via CONTRATADA ou fabricante dentre outras informações como, por exemplo, tempo de atendimento e o tempo da definitiva solução do chamado conforme descritos nos subitens abaixo. Entendemos que ofertando serviço de suporte diretamente com o fabricante e que atenda as solicitações do item 6.6 “GARANTIA” estaremos atendendo todas as solicitações de suporte e garantia do edital. Está correto nosso entendimento?

Item 4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.2. *“Os serviços de suporte devem ser realizados por pessoal técnico especializado da CONTRATADA, com habilitação específica na tecnologia envolvida, que detenha todas as condições técnicas (teóricas e práticas) necessárias para atendimento.”*

4.3. *“O tempo de solução para os chamados deverá ser de no máximo 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado, incluindo os softwares.”*

6.6 GARANTIA

6.6.3 *“Para os Itens 1 a 5 da planilha constante no “OBJETO”, o tempo de atendimento da assistência técnica, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico junto a CONTRATADA ou fabricante e o atendimento, via telefone ou chat, deverá ser realizada remotamente por um técnico qualificado em até 2 (duas) horas. Caso seja necessário intervenção ON-SITE, o comparecimento de um técnico qualificado ao local, será de no máximo 24 (vinte e quatro) horas corridas. O tempo de solução, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico e a definitiva solução do chamado, seja através de assistência técnica ou substituição do equipamento, será de 48 (quarenta e oito) horas corridas.”*

Resposta à 1ª pergunta: O entendimento está parcialmente correto, para fins de SLA, considerar o disposto no item 6.6.3 do Termo de Referência. Referente ao suporte diretamente com o Fabricante, cabe observar que o CONTRATO é celebrado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sendo que caso o suporte seja prestado diretamente pelo FABRICANTE da solução, a CONTRATADA deverá acompanhar o tratamento da situação junto ao FABRICANTE, reportando à CONTRATANTE o andamento do desenvolvimento.



Documento assinado eletronicamente por **Maria de Fatima Marchi Brotto, Pregoeira**, em 29/08/2019, às 10:20, 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 **0074941** e o código CRC **5A80B062**.

Avenida da Liberdade s/n - 1º andar - Ala Sul - Paço Municipal Nova Jundiaí - Bairro Jardim Botânico - CEP 13214-900 - Jundiaí/SP
Tel: 1145898824 - www.cijun.sp.gov.br