

Uberaba/MG, 09 de julho de 2024.

À
SIMPRESS COMERCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA

Assunto: Esclarecimento

Ref.: Credenciamento nº 002/2024

Prezados:

Diante dos questionamentos apresentados pela **SIMPRESS COMERCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA**, empresa interessada em participar do Credenciamento em referência, e em decorrência do provimento dado, informamos:

“A **SIMPRESS COMERCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA**, com sede na Alameda > Ásia, 201, conjunto 1, 1º e 2º andar, Polo Empresarial Tamboré – CEP > 06543-312 - Santana de Parnaíba - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 07.432.517/0001-07, vem por meio desta solicitar esclarecimentos referente ao Credenciamento nº 002/2024 conforme a seguir:

REQUISITOS TEMPORARIAS

- Conforme TR itens "7.6. O SLA (Service Level Agreement, ou Acordo de Nível de Serviço).

7.6.1. A Contratante acionará a Contratada por sistema automatizado de atendimento, via WEB, de propriedade da Contratante, o qual serão informados dentre outros, os seguintes itens: classificação e tipo do incidente, descrição do serviço de manutenção, modelo, série, localização e responsável do setor pelo equipamento.", "7.6.3. O acesso ao sistema será fornecido à Contratante que obrigatoriamente deverá utilizar o mesmo para abertura de chamada para atendimentos técnicos." e "2. ATENDIMENTO: u. O fornecedor do equipamento deve disponibilizar uma central telefônica para abertura de chamados técnicos através de ligação gratuita (0800) ou ligação local, em horário comercial (08:00 as 18:00) e em dias úteis, para suporte e atendimento técnico.", entendemos que a CONTRATANTE fará abertura de chamados técnicos corretivos através da ferramenta e canais de atendimento fornecidos pela CONTRATADA, não sendo necessário, portanto, que a CONTRATADA opere eventual sistema de chamados da CONTRATANTE.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, o entendimento está correto.



- Conforme TR item "7.6.14. No caso dos chamados técnicos para atender os equipamentos, a Contratada deverá respeitar os prazos máximos, em hora/dias úteis, descritos na Tabela abaixo:", entendemos que para todos os níveis de urgência, o prazo para início de atendimento de 1 hora poderá compreender contato com o usuário e eventual acesso remoto através de ferramenta segura previamente homologada pelo TI do órgão.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, o entendimento está correto.


- Entendemos que durante o processo de instalação dos equipamentos, eventual restauração de backups de arquivos dos usuários será realizado pelo próprio usuário ou por equipe de TI da CONTRATANTE.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta:

Sim, o entendimento está correto.

Atenciosamente,



Companhia de Desenvolvimento de Informática de Uberaba – CODIUB
Helder Felisberto Cardoso
Comissão de Contratação