

**OFÍCIO N. 116/2024**

**ASSUNTO: Pedido de esclarecimentos ao Pregão Eletrônico nº 015/2024.**

**PROCESSO N. 8506587-60.2024.8.06.0000**

Fortaleza, 14 de maio de 2024.

**Prezado(s) Senhor(es),**

Em resposta ao questionamento enviado ao endereço eletrônico da Comissão Permanente de Contratação do TJCE, em 13/05/2024, às 13:16h (horário de Brasília), por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 015/2024, informo os esclarecimentos técnicos, enviados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, em 14/05/2024, às 09:27h (horário de Brasília), que seguem:

**Pergunta 01:**

*Diante da resposta do **ESCLARECIMENTO 3** “O entendimento não está correto. Conforme item 3.1.5 A solução deve prover o suporte técnico das licenças na modalidade 24x7 com quantitativo ilimitado de chamados, podendo o suporte técnico ser presencial ou remoto, compreendendo toda e qualquer configuração, instalação de atualizações, patches e fixes de software e das licenças, devendo ser capaz de detectar problemas de software e emitir relatório ao TJCE que indique a necessidade de abertura de chamado com o fabricante da Solução de Virtualização para solicitar o serviço de garantia a mesma, durante o período de 36 (trinta e seis) meses.”*

*Gostaríamos de saber quantos chamados foram abertos no último contrato e deste chamados em aberto, quantos foram presencial?*

**Resposta 01:**

Tivemos o registro de 8 chamados. Não tivemos atendimento presencial.

**Atenciosamente,**

**Presidente da Comissão Permanente de Contratação e Pregoeiro do TJCE**

**Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico 015/2024.**