



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Comissão Permanente de Licitação

OFÍCIO N. 48/2017

ASSUNTO: Esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico nº 16/2017.

Fortaleza, 08 de agosto de 2017.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento, enviado em 07 de agosto de 2017, por licitante interessado em participar do Pregão Eletrônico nº 16/2017, informamos o que se segue:

**Pergunta 1:**

*“Item “4.2.22.8. O fabricante deverá atender os chamados técnicos por atendimento telefônico e, no caso de necessidade de atualização de software, deverá disponibilizar web site exclusivo para permitir ao TJCE baixar o respectivo software; 4.2.22.9. O suporte telefônico para atender os chamados técnicos deverá ser prestado pelo fabricante e no padrão 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana); 4.2.22.10. O tempo de solução para o suporte telefônico deverá ser de até 4 (quatro) horas para produção parada e de até 8 (oito) horas para produção afetada, contadas a partir do horário de abertura do chamado”;*

*Ao tratarmos de suporte para Software, é possível estabelecermos o tempo de atendimento, o que difere de tempo de solução, o qual é estabelecido para suporte de HW. Entendemos que o SLA ( 4h e 8h) para suporte de Software exigido nesse item, refere-se ao tempo de atendimento e não tempo de solução. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta 1:**

Os tempos descritos no item 4.2.22.10 são específicos para chamados de suporte de hardware.

**Pergunta 2:**

*“Item “4.2.11.2 Deverá suportar o protocolo DSSSEC”*

*Pergunta: Entendemos que a redação correta é DNSSEC. Nosso entendimento está correto?”*

**Resposta 2:**

Entendimento correto, há um erro de grafia.

Atenciosamente,

Francisco Sirédson Tavares Ramos  
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 16/2017.**