



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

---

**OFÍCIO N. 77/2018**

**ASSUNTO: Esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico 34/2018.**

Fortaleza, 13 de dezembro de 2018.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento enviado em 12/12/2018 por licitante interessado em participar do Pregão eletrônico 34/2018, informamos o que se segue:

**Pergunta 1:**

*“Está sendo exigido, no decorrer das especificações técnicas do edital em epígrafe, mais precisamente no Item 3.1.18.1.2.13 do termo de referência que:*

*Serão atribuídos, pelos técnicos autorizados do TJCE, níveis de prioridade para os chamados técnicos, de acordo com as seguintes definições:*

*3.1.18.1.2.13.1. Prioridade 1: “A fabricante realizará esforços para atender os chamados abertos com Prioridade 1 em até 1 (uma) hora”*

*3.1.18.1.2.13.2. Prioridade 2: “O fabricante realizará esforços para atender os chamados abertos com Prioridade 2 em até 4 (quatro) horas úteis”*

*3.1.18.1.2.13.3. Prioridade 3: “O fabricante realizará esforços para atender os chamados abertos com Prioridade 3 em até 4 (quatro) horas úteis”*

*3.1.18.1.2.13.4. Prioridade 4: “O fabricante realizará esforços para atender os chamados abertos com Prioridade 4 em até 4 (quatro) horas úteis”*

*Entendemos que, para maior eficiência e agilidade no atendimento, o início do atendimento pode ser feito de forma remota, imediatamente após o registro do chamado. Está correto nosso entendimento?”*

**Resposta 1:**

Sim, o seu entendimento está correto. Conforme descrito no item 3.1.18.1.2.3 do Termo de Referência (Anexo 1 do Edital do Pregão Eletrônico nº 34/2018): "3.1.18.1.2.3. Os serviços de suporte técnico remoto e atualização de versão oferecidos pelas subscrições deverão ser disponibilizados pelo fabricante dos produtos no regime 24x7 (durante 24 horas, todos os dias da semana), sem limites na quantidade de acionamentos (acessos) realizados e sem custos adicionais para o TJCE."

**Pergunta 2:**

*“Está sendo exigido, no decorrer das especificações técnicas do edital em epígrafe, mais precisamente no Item 3.2.5.1.2 do termo de referência que:*

*O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de seriedade:*

4 – Baixa: Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.

*Em relação ao nível de severidade 4, por se tratar de hardware servidor, entendemos que o suporte deva cobrir via contato telefônico, chat e/ou e-mail dúvidas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica, não sendo necessário sanar dúvidas quanto à implementação do produto, sendo que o servidor já terá sido implementado. Está correto o nosso entendimento?”*

**Resposta 2:**

Não, o seu entendimento está incorreto, mesmo com os equipamentos já instalados, a contratada deverá sanar dúvidas, durante a vigência do contrato, acerca da implementação dos equipamentos.

**Atenciosamente,**



**Francisco Sirédson Tavares Ramos**  
**PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico 34/2018.**