

- Home
- Sala/Modalidades
- Editais e Processos
- Editais Arquivados
- Atas e Documentos
- Recursos
- Esclarecimentos
- Impugnações
- Apenados / Impedidos
- Contratações - PNCP
- Banco de Preços

←

CONSULTAR ESCLARECIMENTO

Solicitação respondida

Nome do Usuário

Participante

JOAO VICTOR DE OLIVEIRA

BRASIL & COMPANY NEGOCIOS

NOMOTO

EMPRESARIAIS LTDA ME

Solicitação

Solicitação criada às 14:49 em 30/05/2025, última edição às 15:38 em 30/05/2025

Prezados, bom dia. Solicitamos esclarecimentos sobre o sistema de Help Desk mencionado no item 5.14 conforme texto abaixo do Termo de Referência, quais características o sistema deve conter? "5.14. Após a abertura de chamado realizado através de E-mail e Sistema de Help Desk pela Contratante, a Contratada terá o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para realizar a assistência técnica e a devida manutenção corretiva do equipamento, utilizando peças novas e originais sempre que necessário. Salvo em casos excepcionais e devidamente justificados pela Contratada, esse prazo poderá ser estendido mediante aceite da Câmara."

Nome do Usuário

Participante

Rodrigo Formolo

Câmara Municipal de Santana de Parnaíba

Resposta

Resposta criada às 15:38 em 30/05/2025

Boa tarde, Conforme o item 5.14 do Termo de Referência, a contratada deverá prestar assistência técnica e manutenção corretiva no prazo máximo de 24 horas após a abertura de chamado, que poderá ser realizado pela contratante por meio de E-mail e Sistema de Help Desk. O Termo de Referência, porém, não detalha características específicas que o Sistema de Help Desk deva possuir, exigindo apenas que seja capaz de receber e registrar os chamados para o cumprimento do SLA (24 horas). Assim, entende-se que a contratada poderá adotar a solução que melhor atenda a essa exigência, desde que possibilite o devido registro, acompanhamento e controle das solicitações. At.te Rodrigo Formolo Pregoeiro

VOLTAR