



compras compras <compras@camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br>

QUESTIONAMENTO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/20252 mensagens

edson.leal@gofour.com.br <edson.leal@gofour.com.br>

30 de maio de 2025 às 10:34

Para: compras@camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br

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."

At.te
Edson Leal

compras compras <compras@camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br>30 de maio de 2025 às
11:56

Para: edson.leal@gofour.com.br

Bom dia,

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 deve 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

[Texto das mensagens anteriores oculto]