

PE Nº 004/2020
ESCLARECIMENTO II

O **BANPARÁ S/A** leva ao conhecimento de todos os interessados os seguintes esclarecimentos, relativos à licitação em epígrafe:

PERGUNTA 1: No item 8.3 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA é indicado os SLAs de tempo de resposta. Já no item 10.1.1.4. é citado: "A análise de diagnóstico não precisa ser realizada on site. Após executado diagnóstico e identificado o componente a ser substituído, quando for um problema de hardware, o atendimento on-site deverá ocorrer no próximo dia útil para problemas de hardware de severidade 1, 2 (dois) dias úteis". Solicitamos esclarecimentos no tempo de solução que deve ser adotado para elaboração da proposta, por exemplo, se um chamado for de Severidade 1 e envolver a substituição de peças, qual tempo de solução para esse chamado deve ser adotado?

RESPOSTA 1: O item 10.1.1.4 versa sobre a análise do problema que pode ser remota ou on-site, conforme o caso, sendo on-site, o prazo máximo de comparecimento da empresa no local segue o descrito no item. A substituição das peças está esclarecida no item 10.2.7 que especifica que o tempo máximo de solução de problemas de hardware que "não poderá ser superior a 24(vinte e quatro) horas. Este prazo se inicia partir do momento que é diagnosticado que a falha requer troca de peças.

PERGUNTA 2: Entendemos que as atualizações de firmwares poderão ser realizadas remotamente e que o BANPARÁ fornecerá acesso remoto ao ambiente suportado, estão corretos nossos entendimentos? Se não, solicitamos a gentileza de esclarecimentos.

RESPOSTA 2: Está correto o entendimento.

Claudia Miranda
Pregoeira