



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ESCLARECIMENTOS Nº 2

Pregão Eletrônico nº 11/2022

Considerando o questionamento recebido a respeito da licitação em referência, o Coren-SP torna público o seguinte questionamento:

“Em relação ao Suporte 24x7, poderiam nos informar qual a expectativa e qual tipo de suporte técnico esperam receber?”

Resposta da Área Técnica:

A contratação prevê atualização e suporte padrão do fabricante pelo período de 12 (doze) meses, ainda assim, no item 4.6.2, informa que o suporte técnico da Contratada deverá ser efetuado segundo as melhores práticas do fabricante/desenvolvedor da Solução, visando sempre o máximo desempenho, disponibilidade e segurança, por técnico certificado por este, de modo a garantir total interoperabilidade no ambiente computacional, temos ainda, no item 4.6.3, que os serviços deverão ser prestados pela Contratada OU, a depender da natureza do chamado, diretamente pelo fabricante/desenvolvedor da Solução (ficando a Contratada obrigada a mediar este atendimento, se necessário). Devendo a Contratada disponibilizar acesso a canais de atendimento (telefônico e eletrônico) para abertura de chamados conforme previsto no item 4.6.4.

Sendo assim, conclui-se que a depender da natureza do chamado, poderá ser atendido diretamente pelo fabricante da Solução, sendo a Contratada obrigada a mediar este atendimento (se necessário).

São Paulo, 30 de maio de 2022.

**Laís Serafim de Freitas
Pregoeira**

Publicado no site do Coren-SP <https://portal.coren-sp.gov.br/licitacoes/pregao-eletronico-no-11-2022-licencas-microsoft-office-365-e-exchange-online/> e no portal: www.comprasgovernamentais.gov.br