

**À**  
**CRC MA,**

**ASSUNTO: DÚVIDAS RELATIVAS AO EDITAL UASG 926810, EDITAL 2/2024**

**CATEGORIA: CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO /SERVIÇOS DE TIC**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO: 9079614110000479.000011/2024-18**

**PREGÃO ELETRÔNICO: 90001/2024**

### **QUESTIONAMENTOS**

1- A abrangência (parque de equipamentos) está localizada única e exclusivamente na sede em São Luís - MA?

2 - Existe algum SLA (Service Level Agreement), ou seja, tempo para início e solução de atendimento, para o suporte remoto e ou físico (na manutenção corretiva já vimos que tem 5 dias úteis para emissão de laudo se o problema for físico)?

3 - Existe obrigação da CONTRATADA ter um funcionário exclusivo na dependência do CRC-MA durante o horário de expediente?

4 - Sobre o plano de manutenção preventiva que deve ser entregue em até 15 dias, seria uma espécie de atividades que deverão ser realizadas nos equipamentos para um melhor desempenho utilizando os recursos existentes? Seria o plano inicial do contrato?

5 - As solicitações de chamado junto a CONTRATADA pode ser via sistema de chamados para pode ser por sistema de abertura de chamados via e-mail e/ou navegador?

**São Luís, 20 de agosto de 2024**

---

*Raimundo Nonato da Mota Neto – Sócio Administrador*  
*CNPJ: 17.753.166/0001-81 – MOTA & CIA LTDA*