

Resposta ao Pedido de esclarecimento n.º 01

Empresa: Ragnatela – IoT Solutions – CNPJ: 17.753.166/0001-81

Pregão Eletrônico nº 90001/2024

Processo n.º 9079614110000479.000011/2024-18

Trata-se dos questionamentos encaminhados, tempestivamente, pelo correio eletrônico alexander@crcma.org.br, referente ao Pregão Eletrônico nº 90001/2024, que tem por objeto a Contratação de empresa especializada em serviços gerenciados em Tecnologia da Informação para o CRCMA.

- 1. A abrangência (parque de equipamentos) está localizada única e exclusivamente na sede em São Luís - MA?**
 - Sim, a abrangência do parque de equipamentos está localizada na sede do CRC-MA em São Luís, conforme as especificações do termo de referência. (Item 5.2.1 do TR).
- 2. Existe algum SLA (Service Level Agreement), ou seja, tempo para início e solução de atendimento, para o suporte remoto e/ou físico?**
 - Sim, o edital especifica diferentes tempos de reação dependendo da criticidade do problema, de acordo com o anexo I ao Termo de Referência.
- 3. Existe obrigação da CONTRATADA ter um funcionário exclusivo na dependência do CRC-MA durante o horário de expediente?**
 - De acordo com o item 3.1.1, alínea “o”, do Termo de Referência a empresa deverá realizar pelo menos 02 (duas) visitas técnicas por semana com duração mínima de 6h/dia.
- 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?**
 - Sim, o plano de manutenção preventiva consiste em um cronograma detalhado de atividades a serem realizadas nos equipamentos para garantir o seu perfeito funcionamento. Esse plano deve cobrir integralmente o período do contrato e garantir a continuidade operacional dos serviços, conforme o item 3.1.3.1, alínea “c” do Termo de Referência.
- 5. As solicitações de chamado junto à CONTRATADA podem ser via sistema de chamados ou podem ser por sistema de abertura de chamados via e-mail e/ou navegador?**

- As solicitações de chamado podem ser feitas via sistema de chamados (tickets) gerido pela contratada, conforme especificado no edital, conforme o item 3.1.1, alínea “j” do Termo de Referência.

São Luís/MA, na data da assinatura eletrônica.

Alexander Lopes Pinto

Pregoeiro do CRCMA