

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 03 – PE Nº 29/2012

Considerando o posicionamento enviado pela área técnica desta CGU-PR, segue abaixo a resposta ao Pedido Esclarecimento nº 03 – PE nº 29/2012:

QUESTIONAMENTO:

“O item 6,5 disciplina a prestação do serviço de suporte ao ambiente de backup da CGU.

Entendemos que o atendimento poderá ser remoto, sendo presencial somente para os casos de maior gravidade onde a CGU necessitará de apoio "on site" para resolver os problemas que o suporte do fabricante não for capaz e que as alternativas de suporte remoto não forem suficientes.

Entendemos, também, que os prazos lá indicados são para o início dos atendimentos e não para a aplicação das soluções definitivas.

Nossos entendimentos estão corretos ?”

RESPOSTA:

O entendimento não está correto.

Somente haverá necessidade de atendimento presencial quanto não for possível a resolução nas modalidades remotas (web, email e telefone), desde que respeitados os níveis de serviço contratados.

Quanto aos prazos indicados, conforme textualmente no item 6.5, são para solução definitiva dos incidentes. Não há especificação para início do atendimento.