

Zimbra**ilson santos@hfa.mil.br**

Resposta ao Pedido de Esclarecimento

De : Ilson Nogueira C. dos Santos
<ilson santos@hfa.mil.br>

ter, 10 de mar de 2020 16:33

Assunto : Resposta ao Pedido de Esclarecimento**Para :** henrique@wdbsb.com.br

EM RESPOSTA AO SEU PEDIDO DE ESCLARECIMENTO, INFORMO O SEGUINTE:

Os meios de contato previstos no TR serão mantidos. iustifica-se pelo fato da possível indisponibilidade de internet, o que torna indispensável o meio telefônico. Porém será permitido que a contratada disponibilize

telefones com ddd da localidade do serviço, ampliando desta forma, ainda mais a competitividade.

MARCOS VINICIUS GOMES DA SILVA - 2º Ten OTT EB
Chefe da Subdivisão de Governança da Tecnologia da Informação

Atenciosamente,

ILSON SANTOS – CAP
Pregoeiro do HFA
Fone: +55 (61) 3966-2407

Zimbra

ilsonsantos@hfa.mil.br

ENC: esclarecimentos

De : Henrique Miotto - World Digital
<henrique@wdsb.com.br>

seg, 09 de mar de 2020 15:51

 1 anexo

Assunto : ENC: esclarecimentos

Para : licitacao@hfa.mil.br

Boa tarde prezados,

Cordialmente pedimos esclarecimentos quanto ao processo nº 60.550.007226/2018-74, pregão nº **04/2020**,

Do item 5.7**"5.7. SUPORTE TÉCNICO**

5.7.1. A contratada deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

a) Operar através da WEB (Internet/Intranet) e telefone 0800 (discagem direta gratuita) para viabilizar o atendimento telefônico sem onerar o contratante da solução."

Entendemos que ao disponibilizar meio eletrônico vi WEB (internet), o licitante já disponibiliza meio gratuito para registro e acompanhamento dos chamados técnicos. Desta forma, pedimo que a necessidade de disponibilização de ferramenta 0800 (discagem direta gratuita) seja tratada como desejável e não obrigatória, ou que ao menos, seja aceito a diponibilização de telefone local ddd da localidade do serviço realizado, exemplo, para Brasília 061 ou São Paulo 011 ao invés de telefone 0800.

Destarte agradecemos pela atenção e aguardamos retorno,

Att,



Henrique Miotto
Gerente de Contas
(61) 3964 - 2007
(61) 9 9828 - 1273
worlddigital.com.br

brother

 KYOCERA

OKI

xerox 