

Do Questionamento

4.12 Responsabilizar-se em manter um responsável técnico no Município de Pato Branco-PR, para o atendimento das solicitações relativas à execução dos serviços contratados.

4.13 A presença de um técnico local é crucial para garantir a eficiência operacional e a qualidade dos serviços contratados, permite uma resposta ágil a incidentes e solicitações de suporte, minimizando o tempo de inatividade e garantindo a continuidade dos serviços se não houver um técnico no município e a distância que esse técnico deve percorrer, por exemplo, quando um equipamento apresentar problemas ou queimar e serviços 24horas como a UPA podem ficar desassistidos. A proximidade física do técnico com os equipamentos e com a prefeitura permite uma comunicação direta e eficiente, fortalecendo o relacionamento com o cliente e proporcionando uma melhor compreensão das necessidades específicas do ambiente local.

Esclarecimento:

1. Em nosso entendimento a empresa terá que manter um funcionário devidamente registrado (CLT) e proporcionar um plantão para atendimento local, com base na própria cidade. Estamos corretos?

2. Entendemos que este plantão de atendimento deve atender em regime de 24 x 7, estamos corretos?

3. Teria a possibilidade de a empresa contratada disponibilizar equipamentos backup, para que estes sejam utilizados em casos de manutenção em finais de semana e ou em períodos noturnos? Desta forma o próprio T.I plantonista da saúde poderia fazer essa troca de equipamento. Entendemos que o atendimento iria ser ainda mais eficiente e não seria necessário um plantão de atendimento 24hs por parte da contratada, mas sim um plantão semanal em horário comercial, respeitando os prazos de SLA conforme descritos em edital no ITEM 4.11, DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

Em resposta a sua solicitação de esclarecimento, o departamento demandante do processo em epígrafe manifestou-se conforme segue:

Esses questionamentos já constam no Edital nos Requisitos de manutenção: 4.12 Responsabilizar-se em manter um responsável técnico no Município de Pato Branco- PR, para o atendimento das solicitações relativas à execução dos serviços contratados. 4.13A presença de um técnico local é crucial para garantir a eficiência operacional e a qualidade dos serviços contratados, permite uma resposta ágil a incidentes e solicitações de suporte, minimizando o tempo de inatividade e garantindo a continuidade dos serviços se não houver um técnico no município e a distância que esse técnico deve percorrer, por exemplo, quando um equipamento apresentar problemas ou queimar e serviços 24horas como a UPA podem ficar desassistidos. A proximidade física do técnico com os equipamentos e com a prefeitura permite uma comunicação direta e eficiente, fortalecendo o relacionamento com o cliente e proporcionando uma melhor compreensão das necessidades específicas do ambiente local. E no item XII do Edital: XII - Não será disponibilizado local físico nas dependências da Prefeitura para armazenamento de quaisquer impressoras sobressalentes utilizados para efetuar trocas, também não será disponibilizado pela CONTRATANTE nenhum de seus servidores Técnicos da Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação para executar serviços de troca de equipamentos e ou instalações de drivers e demais configurações para a CONTRATADA. Portanto a empresa contratada deverá manter um responsável técnico no Município de Pato Branco- PR, para atendimento conforme tempo de SLA descrito no Edital no item 12.34.

12.34 - 12.34 A Contratada deverá ter um tempo de atendimento para detecção de falhas na entrega dos serviços, informando o tipo de falha e o tempo para a resolução da mesma. Não podendo ter um SLA (service-levelagreement) inferior a 99%, respeitando a seguinte tabela:

Avaliação %	Tempo de parada por ano	Tempo de parada por mês	Tempo de parada por semana
99%	3 dias, 6 horas e 50 minutos	7 horas e 20 minutos	1 hora 6 minutos e 8 segundos