

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 04 PREGÃO 09/2018

“Boa tarde,

Para a participação do referido EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 9/2018 está sendo exigida a certificação abaixo; aonde conseguimos está certificação? No atendimento do SLA vocês colocam atendimento para troca de suprimentos tempo de atendimento 15 minutos e tempo de solução 30 minutos (atolamento de papel, toner manchando etc.) no mesmo tempo, esse SLA terá que ser assim? Pois em outros contratos deixamos os suprimentos e o usuário fazem a troca não será aceito dessa maneira]?

A CONTRATADA deverá gerir as Ordens de Serviço (Chamado Técnico) seguindo as boas práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Para cumprimento do disposto no item acima, a CONTRATADA deve possuir em seu quadro de pessoal no mínimo um profissional com a referida certificação. A comprovação de que a CONTRATADA possui em quadro de pessoal profissional com a certificação citada anteriormente deve ser feita no momento da assinatura do contrato.”

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 04 PREGÃO 09/2018

Com relação à solicitação, este Pregoeiro entende que a certificação *ITIL* citada é exigida apenas quando da contratação, conforme trecho transcrito pela solicitante. A certificação *ITIL* está disponível junto a diferentes certificadoras no mercado. Quanto à troca de suprimentos este Pregoeiro entende não ser cabível ao usuário esta função, tendo em vista a preservação dos equipamentos.

Pedro Magalhães Gomes Garcia

Pregoeiro