

BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S.A

PREGÃO BANDES ELETRÔNICO Nº 2019/005

ESCLARECIMENTO 02

OBJETO: Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de outsourcing de impressão, mediante pagamento por folha impressa, conforme condições, quantidades, estimativas e exigências estabelecidas neste Edital e de seus Anexos.

Pergunta Nº 1 – Anexo I – Termo de Referência – Atendimento Técnico e Níveis de Serviço Requeridos (SLA's)

Existem 02 locais fora da SEDE, são eles Cachoeiro de Itapemirim e Presidente Kennedy. **Para essa exigência de serviço diário (item 9.3), como será feito nestes locais?**

Resposta do BANDES

De acordo com o item 3.8.2.1 do Anexo I, a reposição de suprimentos e papel nas outras localidades será realizada pelos colaboradores do BANDES mediante fornecimento pela Contratada sempre que detectado o estoque mínimo pelo monitoramento remoto ou solicitado pelo BANDES.

Pergunta Nº 2 – Anexo I – Termo de Referência – Atendimento Técnico e Níveis de Serviço Requeridos (SLA's)

Nos itens de SLA 9.2; 9.8; 9.9; 9.10; descritos abaixo como será o atendimento para Cachoeiro de Itapemirim e Presidente Kennedy, uma vez que é exigido no edital (“1.5. A empresa deverá manter ainda, na região da Grande Vitória, uma equipe de suporte técnico para realizar os serviços de manutenção preventiva e corretiva, inclusive substituição de equipamentos ou peças danificadas, evitando a inoperância do sistema”.) uma equipe técnica para Grande Vitória e não para o interior?

9.2. A contratada deverá prestar assistência técnica no horário das 9h às 18h, de segunda à sexta-feira, e para tal, deverá prover, sem qualquer ônus para o BANDES, um canal para abertura de chamados. | 7.3. Sempre que solicitado, a contratada deverá efetuar o deslocamento de equipamentos para os locais definidos pelo BANDES.

9.8. O tempo de resposta, que é o tempo decorrido entre a solicitação do registro da chamada técnica até a chegada do técnico da Contratada ao local de instalação do equipamento, para os atendimentos será de no máximo 02 (duas) horas úteis após a abertura do chamado.

9.9. O tempo de solução do problema, que é o tempo decorrido entre a chegada do representante técnico até o equipamento voltar a produzir, será de no máximo 8 (oito) horas úteis da abertura do chamado.

9.10. Caso não consiga resolver o problema no prazo estabelecido, a Contratada terá no máximo 16 (dezesesseis) horas úteis a contar da abertura do chamado, para substituir o equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes, sem qualquer ônus para o BANDES, até a solução definitiva do problema.

Resposta do BANDES

Os prazos de atendimentos definidos nos itens 9.3, 9.8, 9.9, 9.10 e 9.13 do Anexo I serão exigidos apenas para ocorrências de equipamentos alocados na Sede do BANDES (item 3.8.1.1). Os chamados para Cachoeiro de Itapemirim

e Presidente Kennedy terão seus prazos definidos pelo BANDES, conforme o caso, estabelecendo um prazo razoável para deslocamento e atendimento pela equipe técnica da Contratada.

Atenciosamente,

Vitória, 24 de junho de 2019.

Andressa Maria Gujansky Santana dos Santos
Pregoeira - BANDES