

## Pregão Eletrônico 06/2022

### **Esclarecimento 01**

(encaminhamento por e-mail no dia 15/02/2022)

#### **Mensagem do Licitante:**

"Boa tarde,

Solicitamos com muito respeito ao Pregoeiro e Equipe de Apoio, um esclarecimento sobre os temas abaixo:

Não ficou claro a disponibilidade Mensal do link, ou seja, o SLA que será medido o serviço prestado?

Prazo de atendimento de chamado?

Prazo de solução definitiva de chamado?

Grato pela atenção e apoio."

#### **Resposta:**

Segue resposta da área técnica:

"Como a pergunta veio de maneira genérica, ou seja, não especificou em que ponto de cada item citado deveria ser esclarecido, recomendamos a leitura detalhada e integral de todo o Termo de Referência para o correto entendimento da medição da qualidade de serviço prestada.

A fim de dar um panorama geral, segue um resumo dos principais pontos:

Conforme o item 13.1 do Termo de Referência, os indicadores a serem medidos são: **Disponibilidade Mensal do link, Prazo de atendimento de chamado e Prazo de solução definitiva de chamado.**

Por sua vez, o indicador **Disponibilidade Mensal** do link é composto por 3 requisitos técnicos (item 13.3) que são: **Largura de banda do link, Latência e Indisponibilidade total do link.**

Quando cada um desses requisitos técnicos apresentar as respectivas medidas acima do limite estabelecido, haverá uma inconformidade (item 13.4).

Enquanto persistir essa condição de inconformidade (item 13.5), cujo início será demarcado pelo momento da abertura do chamado de suporte citado acima, o serviço em questão será considerado indisponível, razão pela qual tal período de tempo será computado no somatório de indisponibilidade mensal, quando do cálculo do índice definido para esse indicador no IMR (Instrumento de Medição de Resultado).

Cada chamado terá um nível de severidade associado e o tempo será multiplicado pelo peso da respectiva severidade do item para efeito de somatório de tempo de indisponibilidade.

Quanto ao **Prazo de atendimento e o Prazo de solução definitiva**, todos os elementos estão descritos na seção 3.3.

Ao final, para efeitos de Medição de Resultado, serão computados os pontos acumulados dos indicadores (item 13.8.8) e verificado a faixa de Glosa conforme item 13.8.9'.

Jomar Rolland Braga Neto  
Pregoeiro