



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

PROCESSO : 0002306-03.2017.6.25.8000
INTERESSADO : ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO-STI
ASSUNTO : Pedido de Esclarecimento nº 1 ao PE 8-2017

INFORMAÇÃO 4523/2017 - SELIC

A OI/TELEMAR, por intermédio do Sr. Paulo Sergio Alves de Moraes, em 24/11/2017, às 15h51min, apresentou pedido de esclarecimento, tempestivo, respondido pelo pregoeiro, auxiliado pela Seção Licitações do TRE/SE e pela Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), nos termos a seguir descritos:

Questionamento 1 – “Itens Técnicos: 1) Da abertura de chamados técnicos. Item 3.5.5.7 do Termo de Referência (p.7): Os serviços serão solicitados pelo Contratante, mediante abertura de chamado junto à Contratada, prioritariamente via sistema WEB (HTTPS), podendo ser aberto via chamada telefônica (local ou DDG - discagem direta gratuita) ou por e-mail, sendo que o recebimento dos chamados deverá ocorrer em regime de 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), utilizando-se a língua portuguesa para comunicação; A forma de atendimento das operadoras e empresas de telecomunicações com relação a falhas, defeitos no link, reclamações técnicas em geral é por padrão feita através da abertura de chamado técnico via central de atendimento 0800, sendo atendimento via e-mail ou Internet uma prática não adotada para este fim específico. Isto deve ao fato que, operacionalmente é indispensável no momento da falha, o contato verbal imediato e simultâneo entre o cliente e a empresa fornecedora do serviço, dada necessidade de certas ações como: triagem prévia via atendente técnico, coleta de informações e dados técnicos e até realização de alguns testes prévios, para que possam ser garantidas agilidade e qualidade necessárias para o rápido atendimento da falha, mecanismos que o e-mail e página Web não são capazes de proporcionar, devendo estes ser usados apenas para esclarecimento de dúvidas ou outros tipos de contato. Pelo texto do item 3.5.5.7, entendemos que os chamados podem ser abertos via chamada telefônica e não obrigatoriamente via sistema WEB (HTTPS), ou seja, o portal de atendimento via internet não é obrigatória e sim facultativa. Nosso entendimento está correto?

Esclarecimento 1 – Com o intuito de dirimir a dúvida apresentada pelo licitante, referente ao item 3.5.5.7, esclarecemos que os chamados podem ser abertos pelo Contratante via chamada telefônica ou via e-mail ou via sistema WEB (HTTPS), ou seja, o licitante disponibilizando uma das vias para abertura dos chamados o exigido estará atendido. Cumpre esclarecer também que, independentemente da via para abertura de chamados, **é obrigatória a disponibilização do sistema WEB (HTTPS) para atendimento do exigido no item 3.5.5 e seus subitens constantes do Anexo I - Termo de Referência.**

(assinado eletronicamente)

CARLOS LEÔNIDAS NUNES DE CARVALHO
Pregoeiro

(assinado eletronicamente)

SERGIO ROBERTO CAVALCANTI PEREIRA
Chefe da Seção de Licitações



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS LEONIDAS NUNES DE CARVALHO, Chefe de Seção**, em 27/11/2017, às 13:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO ROBERTO CAVALCANTI PEREIRA, Analista Judiciário**, em 27/11/2017, às 14:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **0459535** e o código CRC **BA20546B**.