

CIRCULAR 1

PERGUNTAS E RESPOSTA:

1º QUESTÃO:

1.2. Local prestação dos Serviços:

1.2.1. Avenida Doutor Arnaldo, 251 (São Paulo-SP);

Questionamento: É informado na RFP um local de prestação de serviço. Porém todo serviço que prestamos dessa modalidade é realizado de forma remota.

RESPOSTA: A modalidade de serviço será realizada remotamente, necessária formatar o valor contratual

2º QUESTÃO:

5. DA PROPOSTA COMERCIAL

Item j) Reajuste após os 24 meses, considerado a variação do IPC-FIPE GERAL dos últimos 12 meses;

Questionamento: O primeiro reajuste ocorre após 24 meses, mas apenas do acumulado dos últimos 12.

RESPOSTA: Correto. O Reajuste ocorrerá após o 24º mês considerando o acumulado dos últimos 12 meses.

3º QUESTÃO:

9. CONTRATO

Questionamento: É necessário recebermos o contrato com antecedência de resposta a RFP para análise do nosso departamento jurídico.

RESPOSTA: A minuta de contrato encontra-se anexa ao edital.

4º QUESTÃO:

Atendimentos do Suporte (p11) | A CONTRATADA disponibilizará profissionais especializados para atendimento por meio de conexão remota, telefone e/ou presencial.

Questionamento: Informa "atendimento presencial" mas não define os parâmetros para que isso ocorra. Precisamos receber essas definições.

RESPOSTA: Parâmetro seria em um caso necessário da vinda de um consultor/analista em uma situação que é necessária a presença física para realização de uma atividade/ação de reconstrução ou reparo crítico, onde não seja possível estabelecer acesso remoto.

5º QUESTÃO:

Atendimentos do Suporte (p11) | Nível de Serviços SLA | Crítico 30 minutos

Questionamento: Determina um SLA de início de atendimento diferente do que garantimos contratualmente. Esse item seria necessário alterar na RFP, para até 2 horas.

RESPOSTA: Sobre o nível de SLA, entendemos como crítico o ambiente parado ou indisponível, onde em até 30 minutos a CONTRADA deve já está atuando remotamente. O para o perfil do ICESP não é eficaz uma SLA inferior, se estiver em uma fila de chamado onde o tempo de resposta da CONTRADAD seja de até 2 horas para a atuação.