

**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA – MPBA
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO**

Pedido de Esclarecimento 1

Referência: Pregão Eletrônico nº 73/2017

Objeto: Prestação de serviços de segurança de e-mail para 3.500 caixas postais (anti-spam, anti-vírus, ransomware, antimalware, anti phishing, antispear phishing) e tratamento de ameaças avançadas em sandbox integrados, para correio eletrônico Exchange 2013 em funcionamento no Ministério Público do Estado da Bahia, por meio de solução hospedada em nuvem (on cloud), englobando ainda, treinamento para administração e customização da solução, **conforme disposições contidas no edital e todos seus anexos.**

DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:

“Prezado Pregoeiro,

Bom dia!

Durante a leitura do Edital – PE 73/2017, observa-se:

Na página 18, referente as cláusulas contratuais item 9.1.4, subtópico “9.1.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento, através de linha telefônica gratuita (0800) - ou ao custo de ligação local, e-mail e/ou Sistema WEB para abertura de chamados de suporte técnico; 9.1.4.1 Os serviços de abertura de chamados deverão estar disponíveis 08 (oito horas) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana;”

Conforme sinalizado a abertura do chamado na modalidade , **08 (oito horas) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana** enquanto que na página 43 tópico 15.6.1 “15.6- Níveis de Serviço e Tempo Esperados: 15.6.1. – Possibilitar contato Telefônico por número 0800, ou equivalente ao custo de ligação local, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para fins de abertura de chamados;” Desta forma entendemos que para abertura de chamados deverá ser na modalidade 8(oito horas) por dia, 5 dias por semana assim como estão nas cláusulas da minuta do contrato deste Edital, correto?

Atenciosamente, TecnoAtiva”

DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:

Prezados, conforme reposta da Diretoria de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado da Bahia - DTI/MPBA a abertura de chamado ocorrerá na modalidade 8x5 conforme as cláusulas da minuta de contrato, página 18 do edital, item 9.1.4.1.

O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 73/2017, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.

A presente mensagem está disponível no site www.comprasnet.gov.br e também no site do MPBA (<http://www.mpba.mp.br/licitacoes.asp>).

Salvador, 23 de novembro de 2017.

Atenciosamente,

Christian Borges
**Pregoeiro/Assistente Técnico Adm.
Membro da CPL-MPBA**