

**Esclarecimento** 29/06/2021 10:39:46

Bom dia! Gostaríamos de esclarecimentos quanto ao edital 006/2021 para a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico (Service Desk – 1º e 2º Níveis), cujas nossas dúvidas são: 1 - Central de Serviços: Com relação ao item 6.7 do edital onde se lê: "A Central de Serviços deverá operar no espaço físico cedido pelo TRE-AM, utilizando a infraestrutura disponível", Seria possível nos fornecer qual a estrutura e espaço físico, como ativos de TI que serão disponibilizados, área física total, número de pontos de redes e outras informações relativas a este espaço? 2 - Unidades do interior AM: Com relação ao item 2.6 onde se lê: "serviço de Service Desk, 1º e 2º Níveis, de todas as unidades que compõe a Justiça Eleitoral do Amazonas, vislumbra-se que a execução indireta do referido serviço, mediante contratação de empresa especializada, é a que se coaduna com a necessidade presente e é o modelo adotado atualmente por toda a Justiça Eleitoral". E de acordo com a lista com a lista de cartórios eleitorais da capital e interior, mais especificamente para unidades de longa distância da capital bem como de difícil acesso, a contratada nestes casos, deve prestar somente serviço remoto ou serviço remoto e presencial? Também se nestas unidades, há ou não profissionais do TER-AM da área de tecnologia do alocados de forma permanente, cujo atendimento poderá ser feito de forma compartilhada com a contratada? 3 - PUC – Ponto único de Atendimento. Com relação ao Anexo I, item B, a composição do PUC, "Ponto Único de Contato", tendo em vista que, nesta função será feito o Registro e categorização dos chamados e conduzir o primeiro atendimento ao usuário de forma remota, existe restrição quando ao PUC com localização em outra cidade ou estado, visto que o contato com os usuários, integrantes de nível 2 e supervisor e membros do TIC TRE-AM, serão todos de forma remota ou por meio telefônico. Agradecemos antecipadamente, Atenciosamente, Fábio Martins INFOLOT