

## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**Pregão Presencial nº 001/2019**

**Processo nº 218/2018**

**Objeto:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de banda larga fixa para a Administração Regional e Centros de Educação Profissional do Departamento Regional do Senac Rio Grande do Norte, bem como de serviço de acesso à Internet dedicado com roteamento do protocolo BGP configurado como Autonomous System (AS), que será instalado no “Data Center” da Administração Regional.

### ERRATA AO EDITAL

Com base em indagação realizada por interessado na licitação em epígrafe, e em face da necessidade de adendo ao Edital, segue ERRATA ao instrumento convocatório:

### ERRATA 02

Questionamento:

*“No Anexo IV – Da minuta do contrato no ponto 5 – Das obrigações da contratada, especificamente no item 5.5 (página 33/44), diz que deve “Prestar todas solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos em qualquer Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e/ou Venda e Centros de Atendimento da prestadora, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas”, sendo que, no Anexo do Termo de Referência sobre o Acordo do Nível do Serviço - ANS, especificamente em seu tópico 2.2.7 dos prazos para atendimento a incidentes (página 26/48), exige que seja seguido conforme quadro abaixo:*

**2.2.7 Os prazos para atendimento a incidentes deverão seguir conforme quadro abaixo:**

PRIORIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA RESOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA
Alta	3 horas	Até 2 dias
Média	6 horas	Até 4 dias
Baixa	12 horas	Até 6 dias

*Comparando as informações acima, perguntamos: Qual será o prazo máximo para as solicitações serviços e atendimento aos incidentes? Será 48 (quarenta e oito) horas ou será em conformidade com o quadro acima? ” (sic)*

Na oportunidade, a Comissão, verificando informação imprecisa constante do instrumento convocatório torna pública a seguinte **Errata** ao Edital:

**ONDE SE LÊ:**

5.1 Prestar todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos em qualquer Setor de Relacionamento, Setor de Atendimento e/ou Venda e Centros de Atendimento da prestadora, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

**LEIA-SE:**

5.1 Os prazos para atendimento a incidentes deverão seguir o que estabelece o quadro abaixo:

<b>PRIORIDADE</b>	<b>PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO</b>	<b>PRAZO PARA RESOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA</b>
<b>Alta</b>	3 horas	Até 2 dias
<b>Média</b>	6 horas	Até 4 dias
<b>Baixa</b>	12 horas	Até 6 dias

A Comissão informa que encaminhará a todos os que solicitaram o Edital e disponibilizará no site do Senac/RN.

Como não foi registrada nenhuma modificação no objeto importando em alteração que demande maior tempo para preparação das propostas ou que altere a substância da oferta, fica mantida a data da abertura da presente licitação.

Natal- RN, 17 de janeiro de 2019

Isaac Nilton de Sousa  
**Comissão Permanente de Licitações do Senac/RN**