

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública
Nº 008/2020, aderente ao Edital de Pré-qualificação
Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

Respostas aos questionamentos Nº 03

1. No item “Item 1 e 2. Disponibilização de solução tecnológica no modelo SaaS

“ do anexo I – Níveis de Serviço temos a seguinte passagem:

Para defeitos com paralisação do serviço ou comprometimento grave de dados ou ambiente, solução em até 04 (quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito.

GRIFO NOSSO

Nos termos acima negritados, percebe-se que existe certa subjetividade que ao longo da execução contratual pode ocasionar interpretação dúbia acerca do correto enquadramento de um chamado, acarretando uma concentração equivocada de chamados em categorias de acordos de nível de serviço questionáveis.

Neste sentido, entendemos como paralisação do serviço ou comprometimento grave de dados ou ambiente eventos que paralisam por completo a prestação do serviço público como um todo a qualquer cidadão requisitante ou atendente governo. Está correto nosso entendimento?

Nos baseamos nas referências da biblioteca ITIL para concluir esta questão conforme referência a seguir:

Link: https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Incident_Priority

Resposta: Entendimento Correto.

Fortaleza, 02 de dezembro de 2020



Álvaro Claudio Maia