



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

ESCLARECIMENTO - 04

PERGUNTA - 4.1.5.5. A Contratada deverá **disponibilizar** canal de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Em relação à exigência acima, tendo em vista o padrão utilizado pelas empresas do mercado, entendemos que a Contratada deverá disponibilizar suporte técnico 24x7 (por e-mail, whatsapp, etc), porém, o atendimento deverá ocorrer nos dias úteis e em horário comercial, inclusive aos sábados. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA - Em relação à consulta feita no item 4.1.5.5., além dos canais para abertura de protocolos de atendimento, também é importante ter um canal de suporte técnico disponível para lidar com possíveis paradas no sistema.