

**Esclarecimento 01/04/2019 16:07:31**

Pedido de esclarecimento encaminhado, no dia 13/03/2019, via e-mail no dia compras@ufgd.edu.br pela empresa empresa EROS HENRIQUE LOPES M. COSTA: Com relação ao pregão em referência, solicitamos esclarecimento a seguinte questão: Questão 01: ITEM 3, subitem C e D do presente ANEXO I – Termo de Referência, descrito em sua íntegra: "c. Durante o período de vigência da garantia a Contratada, deverá, sem ônus adicional para a Contratante: d. Prestar serviços de manutenção preventiva e corretiva;" Entendemos que os serviços de manutenção preventiva também serão registrados via abertura de chamado com severidade baixa, assim como registrado na tabela de Acordo de Nível de Serviço, no subitem X, onde lê-se: "Este nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços, bem como para atualizações de software do equipamento, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos serviços." Está correto o nosso entendimento?