

## **Juliana Madruga**

---

**De:** "Andrea Rosa Brandao" <andrea.rosa@sonda.com>  
**Data:** quarta-feira, 24 de abril de 2024 17:01  
**Para:** <astag@tre-ce.jus.br>; <licitacoestrece@gmail.com>; <npr@tre-ce.jus.br>  
**Cc:** "LEANDRO MACIEL BATISTA" <leandro.maciell@sonda.com>; "Ana Paula Bezerra Monteiro" <ANA.PAULAB@CTIS.COM.BR>  
**Assunto:** Solicitação de Esclarecimentos - PE 90037/2024 (PROCESSO TRE/CE SEI N.º 2024.0.000000713-0)

**Ao**

**Tribunal Regional Eleitoral do Ceará**

**Prezado Pregoeiro (a)**

**Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90037/2024 - PROCESSO TRE/CE SEI N.º 2024.0.000000713-0**

A **CTIS TECNOLOGIA LTDA.**, inscrita nº **CNPJ nº 01.644.731/0001-32**, sediada na SCS Q.08, Bl. B-60, Ed. Venâncio 2000, 2º SS, Brasília/DF, CEP: 70333-900, telefone: (61) 3247-3948 / (61) 99104-7242, e-mail: ana.paulab@ctis.com.br ou andrea.rosa@sonda.com, vem através desta, encaminhar o seguinte questionamento referente ao Pregão em epígrafe.

- 1) Solicitamos informar qual o histórico de chamados e classificação dos mesmos para o Nível N3 últimos 24 meses?
- 2) Os técnicos para atendimento de Nível N3 deverão ter dedicação exclusiva?
- 3) O atendimento para o Nível N3 deverá ser somente no horário comercial ou 24x7x365?
- 4) Entendemos que o atendimento de Nível N3 será somente remoto, não havendo a necessidade de atendimento presencial. Está correto nosso entendimento?
- 5) Na planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço item 6 “*Análise dos custos Totais da Demanda*”, o item Nível 4 tem previsão de somente 1 (um) Analista de suporte Computacional Pleno, conforme entendimento por ser somente 1 (um) recurso o atendimento do monitoramento será somente no horário comercial, está correto nosso entendimento?

Atenciosamente,



Andrea Rosa Brandão  
Especialista em Propostas de Negócios 3  
CO/N/NE/SP  
Tel: +55 11 9 9020-0341  
Gerlic Setor Público Brasil • São Paulo/SP • Brasil  
[www.sonda.com](http://www.sonda.com)



Comprometidos con el medio ambiente. No imprima este correo si no es necesario.

*"La información contenida y/o adjunta en este correo electrónico es confidencial y para uso exclusivo de la(s) persona(s) a quien(es) se dirige. Si usted no es el destinatario y ha recibido este correo por error, agradeceremos eliminarlo y notificar a la persona que lo envió. Queda expresamente prohibido distribuir, copiar o hacer uso de su contenido si Ud. no es el destinatario de este correo".*

25/04/2024