

ANEXO II - Manutenção dos serviços

São elementos que compõem a manutenção dos serviços prestados:

1. Manutenção corretiva de sistemas;
1. Corpo técnico capacitado e especializado no atendimento ao usuário, suporte e operação dos equipamentos e sistemas disponibilizados pelo CIGA;
1. Capacitação presencial ou remota referente ao uso do sistema;
1. Manutenção de compatibilidade com SOs e navegadores web disponíveis no mercado;
1. Disponibilização dos sistemas 24 horas por dia, 07 dias por semana, 365 dias ao ano, com garantia de 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento deste tempo nos atendimentos aferidos nos últimos 12 (doze) meses, durante a vigência do contrato e pelo prazo de carência de 10 (dez) dias após o término deste com todas as funcionalidades do sistema ora ofertado, e pelo prazo de 30 (trinta) dias após o término do contrato sem renovação, para consulta do sistema;
1. Ativação ou reativação do sistema contratado em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do contrato, com um aproveitamento de 96% (noventa e seis por cento) das solicitações atendidas dentro deste prazo dentro dos últimos 12 (doze) meses;

1. Suspensão dos serviços parcialmente (disponibilizado apenas para consulta) após 10 (dez) dias a título de período de carência contados do término do contrato vigente, para fins de regularização contratual, e suspensão total dos serviços após 30 (trinta) dias após o término do contrato vigente.

Revisão #1

Criado 20 agosto 2019 12:59:05 por Ricardo

Atualizado 21 dezembro 2021 16:02:39 por Ricardo