



Sorocaba, 09 de setembro de 2014.

Informamos aos interessados, em resposta à solicitação de esclarecimento formuladas pela empresa **GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A.** ao Pregão Eletrônico nº 09/2014, o que segue:

**PERGUNTA 1:**

5.1.28.2 - Fornecer Suporte técnico proativo, com monitoramento em regime 24/7/365, para identificar e corrigir falhas que possam acarretar a paralisação do serviço;  
Qual a expectativa da SAAE em relação ao monitoramento pró-ativo do circuito? Quais as principais ações são esperadas no caso de queda / intermitência do circuito?

**RESPOSTA:**

O SAAE espera que em caso de falhas do circuito a própria empresa tenha condições de detectá-las e corrigi-las. Esperamos não ter que, em caso de falha, entrar em contato com uma mesa de atendimento padrão e iniciar testes para a definição se o circuito está ou não funcionando. As ações são, ao menos a mitigação do problema e o reestabelecimento do nível de serviço.

**PERGUNTA 2:**

8.5 - A licitante vencedora deverá disponibilizar o demonstrativo detalhado que permita medir a performance do link contratado para consulta via WEB (software de gestão) dos últimos 03 (três) meses.

Questionamento: Demonstrativos disponíveis apenas no Portal GVT (solicitando acesso através da Central de Atendimento 0800 6025 488).

O SAAE de Sorocaba está de acordo?

**RESPOSTA:**

Se o portal dispuser de todas as informações necessárias para a tomada de decisão e verificação de falhas e intermitência de sinal, sim. Caso contrário, relatório devera ser gerado pela empresa e enviado, sempre que pedido.

**PERGUNTA 3:**

8.5.1 - Caso haja necessidades do demonstrativo de outros meses, o SAAE solicitará via e-mail para o serviço de atendimento ao cliente que deverá responder em até 05 (cinco) dias úteis.

Questionamento: Se não estiverem disponíveis no Portal GVT, solicitar demonstrativos através da Central de Atendimento 0800 6025 488.

O SAAE de Sorocaba está de acordo?

**RESPOSTA:**

Não. Esperamos outras formas de contato mais diretas que o 0800 padrão da empresa, e que o tempo de envio constante em edital seja respeitado.

**PERGUNTA 4:**

8.6.1 - Para emissão da nota fiscal deverá observar as condições de desconto por interrupção na prestação do serviço, conforme estabelecido nos itens .8.2 a 8.4 sob pena de troca da nota fiscal eletrônica.

8.6.2 - Se eventualmente a licitante vencedora estiver desobrigada da emissão de nota fiscal de serviço por meio eletrônico deverá comprovar tal situação através de forma documental.

Questionamento: A GVT não fornece nota fiscal/fatura por meio eletrônico, somente via correio.

O SAAE de Sorocaba está de acordo?

**RESPOSTA:**

Sim.