

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação de Infraestrutura de Informática

ERRATA

Em referência ao Edital do Pregão Eletrônico nº 17/2011, e seus anexos, visando à Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, a usuários de soluções de TI, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central (*Service Desk*), visando atender às necessidades do Ministério da Educação - MEC., torna-se público:

“Onde se lê:

10.1 Requisitos mínimos obrigatórios: Com o objetivo de se manter a qualidade e os níveis mínimos exigidos e, independente da pontuação aferida ao longo do período mensal, a CONTRATADA estará sujeita a compensação ou multa no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas de qualidade descrita na planilha a seguir:

Situação	Qualidade	Forma de Apuração
1	Atendimento acima de 90% dos eventos resolvidos dentro do prazo.	Não serão anulados os pontos de atendimento fora de prazo exigido. Serão aceitos, para efeitos de pagamento, as pontuações de atendimento total.
2	Atendimento entre 80% e 90% dos chamados resolvidos dentro do prazo.	Serão anulados os pontos dos eventos atendidos fora de prazo exigido. Para efeitos de pagamento, será considerada apenas a pontuação de atendimento realizada dentro do prazo.
3	Atendimento abaixo de 80% dos chamados resolvidos dentro do prazo.	Serão anulados os pontos dos eventos atendidos fora de prazo, além de sanções administrativas previstas em contrato. Para efeitos de pagamento será considerada a pontuação de atendimento realizado dentro do prazo.
4	Classificação de demandas alocadas dentro do tempo previsto (20 minutos) em Catálogo de Serviços acima de 90%, constante em Encarte deste Termo de Referência.	Não serão anulados os pontos de classificação fora de prazo exigido. Serão aceitos, para efeitos de pagamento, as pontuações de classificação total.

5	Classificação de demandas alocadas dentro do tempo previsto (20 minutos) em Catálogo de Serviços entre 80 e 90%, constante em Encarte deste Termo de Referência.	Serão anulados os pontos dos eventos classificados fora de prazo exigido. Para efeitos de pagamento, será considerada apenas a pontuação de classificação creditada.
6	Classificação de demandas alocadas dentro do tempo previsto (20 minutos) em Catálogo de Serviços abaixo de 80%, constante em Encarte deste Termo de Referência.	Serão anulados os pontos dos eventos classificados fora de prazo, além de sanções administrativas previstas em contrato. Para efeitos de pagamento será considerada a pontuação de classificação creditada.

Leia-se:

- 10.1 **Requisitos mínimos obrigatórios:** Com o objetivo de se manter a qualidade e os níveis mínimos exigidos e, independente da pontuação aferida ao longo do período mensal, a CONTRATADA estará sujeita a compensação ou multa no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas de qualidade descrita na planilha a seguir:

Situação	Qualidade	Forma de Apuração
1	Acima de 20% dos chamados resolvidos fora do prazo previsto no catálogo de serviços.	Sanção prevista no termo de referência item 27.1.2
2	Acima de 20% de chamados classificados para atendimento com tempo superior a 20 minutos.	Sanção prevista no termo de referência item 27.1.2