



PREGÃO ELETRÔNICO N. 90053/2024 -PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHAO

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>  
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

9 de dezembro de 2024 às 09:30

Prezados,  
  
Bom dia!

Encaminho a resposta ao pedido de esclarecimentos formulado pela LANLINK SOLUCOES E COMERCIALIZACAO EM INFORMATICA S/A, CNPJ 19.877.285/0001-71, conforme solicitado.

Att.

----- Forwarded message -----  
De: Alan Robert da Silva Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>  
Date: seg., 9 de dez. de 2024 às 08:50  
Subject: Re: [CMTI-Coord.] ENC: PREGÃO ELETRÔNICO N. 90053/2024 -PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHAO  
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Bom dia. Seguem as respostas:

Resposta ao questionamento 1  
Referente ao Subitem 4.50.2:

Em resposta à solicitação de esclarecimento, informamos que as licenças serão utilizadas em nosso ambiente de produção crítico on-premise, na qual deve priorizar estabilidade e suporte técnico de longo prazo. Considerando que licenças do tipo Innovation Release (IR) apresentam suporte limitado, sendo indicado para ambientes de teste, desenvolvimento e experimentação, não sendo recomendado para ambientes de produção, informamos que o item 4.50.2 do Termo de Referência refere-se à instalação e configuração do Oracle Database na versão mais recente oficialmente conhecida como Oracle Database 23c (ai) LTR.

Resposta ao questionamento 2  
Referente à tabela do Subitem 7.45.2:

Nível de Severidade	Descrição da Severidade	Tipo de atendimento	Indicador
1 - Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	Remoto ou presencial	90% das respostas no prazo de 1 (uma) hora após a abertura do chamado (Disponível 24h/7dias)
2 - Alta	Chamados associados a situações de impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Remoto ou presencial	90% das respostas no prazo de 2,5 (duas horas e meia comerciais após a abertura do chamado
3 - Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto ou presencial	90% das respostas no prazo de até o próximo dia útil local, após a abertura do chamado
4 - Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remoto ou presencial	90% das respostas no prazo de até o próximo dia útil local, após a abertura do chamado

Caso ainda existam dúvidas, estamos à disposição para prestar mais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro  
Ministério Público do Maranhão  
Procuradoria Geral de Justiça  
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Fri, Dec 6, 2024 at 6:53 PM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:  
Boa noite!

Segue o pedido de esclarecimentos, para ciência e análise.

Att.  
[Texto das mensagens anteriores oculto]



**MPMA**  
Ministério Público  
do Estado do Maranhão

**Nayana Santos Martins Neiva Sobral**

Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação  
Procuradoria Geral de Justiça  
Ministério Público do Maranhão  
98 32191773



**MPMA**  
Ministério Público  
do Estado do Maranhão

**Nayana Santos Martins Neiva Sobral**

Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação  
Procuradoria Geral de Justiça  
Ministério Público do Maranhão  
98 32191773