

PE123/2013 - PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

QUESTIONAMENTO 01

1. As especificações do Edital descrevem a configuração do equipamento assim como as condições de garantia, prestação dos serviços de instalação e suporte técnico. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é dada em parte pelo preço de hardware, parte pelo preço de software e outra pelo valor do serviço a ser prestado.

Seguindo esta análise e legislação, o pedido seria faturado em duas notas fiscais distintas, uma nota contemplando os produtos fornecidos e outra nota fiscal contemplando os serviços de instalação, de garantia e de suporte. Está correto o nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a documentação dos CNPJs por onde as NFs seriam faturadas (unidade fabril e unidade prestadora de serviços).

2. Em relação aos itens 6.2 e 6.3, nosso entendimento é que a CONTRATADA é responsável pela instalação APENAS dos equipamentos propostos (objeto deste Edital) e atualização de firmware dos mesmos. Quaisquer configurações necessárias em equipamentos existentes no ambiente da CONTRATANTE visando a integração dos equipamentos propostos pela CONTRATADA à infraestrutura existente da CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Ainda em relação aos itens 6.2 e 6.3, nosso entendimento com relação a instalação dos equipamentos e disponibilização para uso da CONTRATANTE é que o seguinte escopo de serviços seja executado:

- Instalação física de cada Produto suportado, em um único local, de acordo com as necessidades do ambiente específico da CONTRATANTE, para assegurar que o dispositivo esteja pronto para a implementação no ambiente da CONTRATANTE, incluindo:
 - o Instalação de Gabinete (Chassis) único.
 - o Instalação de Servidores blade M-Series (até 8 lâminas).
 - o Comutadores M-Series Ethernet ou blade de canal de fibra M-series (até 6).
 - o Unidades suportadas de distribuição de energia (PDUs) da solução proposta.
- Configuração de endereços IP para Controlador(es) de gerenciamento de chassi ("CMC"), módulos iDRAC e módulos iKVM conforme as especificações da CONTRATANTE.
- Instalação do(s) Sistema(s) Operacional(is) de base (SO) em até dois Servidores blade M-Series (licenciamento e medias de instalação deverão ser fornecidos pela CONTRATANTE).
- Atualizações de firmware para versão(ões) recomendada(s) pela CONTRATADA, conforme necessário.
- Configuração dos recursos Layer 2 (VLAN, Rede local virtual e GAL, Agregação de link) nos Comutadores blade Ethernet M-Series da solução proposta.
- Validação da funcionalidade de cada Produto suportado conforme solução proposta objeto do edital.

Está correto nosso entendimento?

3. Com relação aos itens 4.6, 4.7 e 4.8, nosso entendimento é que o escopo de atualização de firmware dos equipamentos propostos e verificação de saúde dos equipamentos poderá ser executado de forma remota. Está correto nosso entendimento?

Ainda com relação aos itens 4.6, 4.7 e 4.8, nosso entendimento é que o escopo de serviços esperado no que tange à avaliação semestral de saúde e atualização de firmware é:

- Garantir que o local físico e a disponibilidade elétrica do cliente sejam adequados
- Testar/verificar se os dispositivos magnéticos funcionam.
- Verificar se os números de série da etiqueta de serviço do produto são os mesmos da lista de serviço.
- Remover o sistema do rack, tampas frontais/laterais e limpar as placas lógicas com um produto de limpeza comum.
- Desligar o sistema, desconectar o cabo de força e os dispositivos I/O externos;
- Ventilar as aberturas externas e internas da fonte de alimentação, do revestimento externo, dos compartimentos de Drive até as placas de I/O.
- Limpar os slots de expansão, os cabeçotes de leitura / gravação e o laser.
- Conectar os dispositivos I/O externos.
- Reinstalar as placas lógicas e as tampas frontais/laterais.
- Verificar se o sistema chega à tela de login na rede (se necessário).
- Realizar as atualizações de Bios, Firmware e Driver.
- Quando a manutenção estiver concluída, a CONTRATANTE deve aprovar e assinar o Formulário de Aprovação do serviço fornecido pela CONTRATADA.

Podendo estes serviços serem executados de forma remota. Está correto nosso entendimento?

4. Quanto ao item 3.5 Rack b) Rack padrão EIA 310-D devendo ser do mesmo fabricante dos servidores ofertados. Uma vez que se oferte rack e demais acessórios solicitados, homologados pelo fabricante para os modelos de equipamentos ofertados, comprovado através de declaração do mesmo, atendendo à compatibilidade desejada e portanto serão aceitos, mesmo não sendo do mesmo fabricante. Está correto o entendimento?

QUESTIONAMENTO 01

RESPOSTA

Conforme manifestação da área técnica demandante, seguem as respostas aos esclarecimentos solicitados.

1. As especificações do Edital descrevem a configuração do equipamento assim como as condições de garantia, prestação dos serviços de instalação e suporte técnico. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é dada em parte pelo preço de hardware, parte pelo preço de software e outra pelo valor do serviço a ser prestado.

Seguindo esta análise e legislação, o pedido seria faturado em duas notas fiscais distintas, uma nota contemplando os produtos fornecidos e outra nota fiscal contemplando os serviços de instalação, de garantia e de suporte. Está correto o nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a

documentação dos CNPJs por onde as NFs seriam faturadas (unidade fabril e unidade prestadora de serviços).

Resposta: Não está correto o entendimento. O serviço de suporte técnico especificado no Termo de Referência está compreendido na garantia dada pelo fabricante. O serviço de instalação e a garantia estão compreendidos no valor dos equipamentos. Por isso, deve ser emitida nota fiscal contemplando os equipamentos ofertados e classificados como material, conforme publicado no Edital.

Quanto à documentação dos CNPJs, o edital é claro: o item “9.5”, transcrito a seguir, esclarece que o licitante deve apresentar todos os documentos com referência a apenas um CNPJ.

“9.5 Todos os documentos deverão estar em nome do licitante. Se o licitante for matriz, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, se for filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.”

2. Em relação aos itens 6.2 e 6.3, nosso entendimento é que a CONTRATADA é reponsável pela instalação APENAS dos equipamentos propostos (objeto deste Edital) e atualização de firmware dos mesmos. Quaisquer configurações necessárias em equipamentos existentes no ambiente da CONTRATANTE visando a integração dos equipamentos propostos pela CONTRATADA à infraestrutura existente da CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, em parte. Desde que os equipamentos fornecidos não apresentem problema de compatibilidade física ou lógica com os equipamentos existentes.

Ainda em relação aos itens 6.2 e 6.3, nosso entendimento com relação a instalação dos equipamentos e disponibilização para uso da CONTRATANTE é que o seguinte escopo de serviços seja executado:

- Instalação física de cada Produto suportado, em um único local, de acordo com as necessidades do ambiente específico da CONTRATANTE, para assegurar que o dispositivo esteja pronto para a implementação no ambiente da CONTRATANTE, incluindo:
 - o Instalação de Gabinete (Chassis) único.
 - o Instalação de Servidores blade M-Series (até 8 lâminas).
 - o Comutadores M-Series Ethernet ou blade de canal de fibra M-series (até 6).
 - o Unidades suportadas de distribuição de energia (PDUs) da solução proposta.
- Configuração de endereços IP para Controlador(es) de gerenciamento de chassi ("CMC"), módulos iDRAC e módulos iKVM conforme as especificações da CONTRATANTE.
- Instalação do(s) Sistema(s) Operacional(is) de base (SO) em até dois Servidores blade M-Series (licenciamento e medias de instalação deverão ser fornecidos pela CONTRATANTE).
- Atualizações de firmware para versão(ões) recomendada(s) pela CONTRATADA, conforme necessário.
- Configuração dos recursos Layer 2 (VLAN, Rede local virtual e GAL, Agregação de link) nos Comutadores blade Ethernet M-Series da solução proposta.
- Validação da funcionalidade de cada Produto suportado conforme solução proposta objeto do edital.

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

3. Com relação aos itens 4.6, 4.7 e 4.8, nosso entendimento é que o escopo de atualização de firmware dos equipamentos propostos e verificação de saúde dos equipamentos poderá ser executado de forma remota. Está correto nosso entendimento?

Ainda com relação aos itens 4.6, 4.7 e 4.8, nosso entendimento é que o escopo de serviços esperado no que tange à avaliação semestral de saúde e atualização de firmware é:

- Garantir que o local físico e a disponibilidade elétrica do cliente sejam adequados
- Testar/verificar se os dispositivos magnéticos funcionam.
- Verificar se os números de série da etiqueta de serviço do produto são os mesmos da lista de serviço.
- Remover o sistema do rack, tampas frontais/laterais e limpar as placas lógicas com um produto de limpeza comum.
- Desligar o sistema, desconectar o cabo de força e os dispositivos I/O externos;
- Ventilar as aberturas externas e internas da fonte de alimentação, do revestimento externo, dos compartimentos de Drive até as placas de I/O.
- Limpar os slots de expansão, os cabeçotes de leitura / gravação e o laser.
- Conectar os dispositivos I/O externos.
- Reinstalar as placas lógicas e as tampas frontais/laterais.
- Verificar se o sistema chega à tela de login na rede (se necessário).
- Realizar as atualizações de Bios, Firmware e Driver.
- Quando a manutenção estiver concluída, a CONTRATANTE deve aprovar e assinar o Formulário de Aprovação do serviço fornecido pela CONTRATADA.

Podendo estes serviços serem executados de forma remota. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Os serviços que não requerem presença física de técnicos poderão ser executados de forma remota. Enquanto os outros, como por exemplo "Reinstalar as placas lógicas e as tampas frontais/laterais", requerem a presença física de técnicos do licitante vencedor ou do fabricante.

4. Quanto ao item 3.5 Rack b) Rack padrão EIA 310-D devendo ser do mesmo fabricante dos servidores ofertados. Uma vez que se oferte rack e demais acessórios solicitados, homologados pelo fabricante para os modelos de equipamentos ofertados, comprovado através de declaração do mesmo, atendendo à compatibilidade desejada e portanto serão aceitos, mesmo não sendo do mesmo fabricante. Está correto o entendimento?"

Resposta: Sim. Está correto o entendimento. O item 3.5.b do Termo de Referência indica que será aceito também Rack de outro fabricante desde que seja homologado pelo fabricante dos modelos de equipamentos ofertados.

QUESTIONAMENTO 02

1. O item “m)” da especificação técnica do item “3.2. SERVIDORES DE REDE DO TIPO BLADE”, exige a expansão para um total mínimo de 512 GB de memória. Ao fornecer módulos de memória de 16GB, a quantidade de slots livres ainda permite a expansão para 512GB utilizando módulos de 32GB. Dessa forma, entendemos que podemos ofertar módulos de memória de 16GB. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

2. O item “e)” da especificação técnica do item “3.3. SWITCHES PARA CONEXÃO LAN” exige, pelo menos 08 (oito) portas externas 10Gb SFP/SFP+. Já os itens “m)” e “n)” exigem o seguinte:

“m) Cada switch deve vir acompanhado de cinco (05) cabos de cobre 10G SFP+ para SFP+ 5m para ligação direta compatível com o switch 3COM S7910E (1000 Base Sx). Os cabos devem ser similares ou equivalentes ao Cabo DAC HP X240 10G SFP+ SFP+ (JG081C).

n) Cada switch deve vir acompanhado de cinco (05) adaptadores SFP Mini-GBIC Gigabit Ethernet 1000 Base-T.” (grifo nosso)

Entendemos que a quantidade de portas que deve ser fornecida é, no mínimo, 10 (dez) portas, já que os itens m) e n) exigem um total de 5 cabos e 5 adaptadores mini-GBIC. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

3. O item “m)” da especificação técnica do item “3.3. SWITCHES PARA CONEXÃO LAN” solicita cabo DAC 10G SFP+ e informa que o switch 3COM S7910E possui transceiver 1000 Base SX. Informamos que não é possível conectar o cabo DAC em um slot que já possua um transceiver 1000 Base SX, conforme descrito no item m). Entendemos que a contratante será responsável por fornecer slots compatíveis com SFP+ nos equipamentos atualmente em uso. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

4. O item “j)” da especificação técnica do item “3.4. SWITCHES PARA CONEXÃO SAN” exige que todas as interfaces estejam devidamente habilitadas e licenciadas. Entendemos que as interfaces que devem estar devidamente habilitadas e licenciadas são as interfaces internas para conectar as HBAs das lâminas, de acordo com a quantidade de servidores lâminas exigida no edital (8 lâminas), e as interfaces externas, conforme item “e)” (que exige pelo menos 08 portas externas) e item “i)” (que exige transceptores ópticos para todas as portas externas). Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

5. Conforme item 15.1.3 do edital é solicitado a instalação dos equipamentos com repasse de conhecimento. Entendemos que o referido repasse de conhecimento solicitado, deverá ocorrer no modo Hand’s On, durante a instalação dos equipamentos, está correto nosso entendimento?

6. De acordo com o item 15.1.5 do edital, a contratada deverá deixar os equipamentos em estado de pronto uso para instalação de sistemas operacionais. Entendemos que toda atividade referente a infraestrutura como energia elétrica e cabeamento de dados, deverá ser executada pela contratante, ficando a contratada responsável por montar os equipamentos, energizá-los e atualizá-los, deixando assim, em situação de pronto uso, está correto nosso entendimento?

7. As atividades de aplicações de Firmware solicitados no item 17.5 e 17.6 do edital são atividades que necessita a parada do equipamento, durante a atualização. Devemos considerar a parada em horário comercial ou não comercial?

8. Sobre o item 4.11 do Termo de Referência, é solicitado que o atendimento do suporte técnico seja exclusivo. Entendemos que o atendimento exclusivo solicitado, seja o atendente de 1º nível identificar

a Contratante no ato de recebimento do chamado, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor, esclarecer o que se trata e como deverá ocorrer o atendimento exclusivo solicitado.

9. Conforme descrito no item 4.10 do termo de referência, é indicado a necessidade de telefone 0800 para recebimento de chamados da contratante. Entendemos que o 0800 solicitado não precisa ser exclusivo para a contratante, sendo de uso operacional a vários clientes atendidos pela contratada, está correto nosso entendimento?

10. As especificações do Edital descrevem a configuração do equipamento assim como as condições de garantia, prestação dos serviços de instalação e suporte técnico. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é dada em parte pelo preço de hardware, parte pelo preço de software e outra pelo valor do serviço a ser prestado.

Seguindo esta análise e legislação vigente, o pedido seria faturado em notas fiscais distintas, uma nota contemplando os produtos fornecidos (nota fiscal de mercadoria faturada pelo CNPJ de nossa filial ou matriz) e outra nota fiscal de serviços contemplando os serviços de instalação e de garantia e suporte (faturados pelo CNPJ da filial ou matriz prestadora do serviço), uma vez que filiais e matriz constituem uma única entidade, que é a entidade participante do processo licitatório. Está correto o nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a documentação de ambas.

11. Para que possamos ter um entendimento melhor do ambiente, perguntamos:

- a) Existem dois circuitos elétricos independentes para a instalação dos equipamentos?
- b) Os circuitos elétricos já estão dimensionados para a nova carga?
- c) Qual a tensão elétrica e a fase (trifásico ou monofásico) de operação no ambiente?
- d) O ambiente físico permite a acomodação dos novos equipamentos sem necessidade de rearranjo físico dos equipamentos existentes?
- e) A refrigeração do ambiente onde os equipamentos serão instalados, já está adequada para receber os novos equipamentos?
- f) Qual o padrão das tomadas onde os equipamentos serão ligados.

12. Sobre a instalação dos produtos fornecidos pela CONTRATADA, entendemos que eventuais problemas na infraestrutura da CONTRATANTE, alheios à CONTRATADA e não causados por esta, mas que reconhecidamente impeçam ou atrasem a conclusão dos serviços da CONTRATADA, não serão motivos de atraso no pagamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE. Exemplos desse tipo de problema (mas não limitados a esses exemplos) é a inexistência de capacidade nos quadros elétricos da CONTRATANTE para suprir a potência demandada pelos equipamentos, ou a indisponibilidade de espaço físico, ou a insuficiência de refrigeração para a sala onde os equipamentos deveriam ser instalados, etc. Nesse tipo de condição a CONTRATADA terá o direito ao recebimento do seu pagamento dentro do prazo correto definido no Edital e na minuta de contrato como se todos os serviços tivessem transcorrido dentro desses prazos normais, sabendo a CONTRATADA que permanece sua obrigação concluir os serviços tão logo a CONTRATANTE sane os problemas de sua infraestrutura. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer em que condições e premissas esse entendimento passa a ser correto.

QUESTIONAMENTO 02 **RESPOSTA**

Conforme manifestação da área técnica demandante, seguem as respostas aos esclarecimentos solicitados.

1. O item “m)” da especificação técnica do item “3.2. SERVIDORES DE REDE DO TIPO BLADE”, exige a expansão para um total mínimo de 512 GB de memória. Ao fornecer módulos de memória de 16GB, a quantidade de slots livres ainda permite a expansão para 512GB utilizando módulos de 32GB. Dessa forma, entendemos que podemos ofertar módulos de memória de 16GB. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

2. O item “e)” da especificação técnica do item “3.3. SWITCHES PARA CONEXÃO LAN” exige, pelo menos 08 (oito) portas externas 10Gb SFP/SFP+. Já os itens “m)” e “n)” exigem o seguinte:

“m) Cada switch deve vir acompanhado de cinco (05) cabos de cobre 10G SFP+ para SFP+ 5m para ligação direta compatível com o switch 3COM S7910E (1000 Base Sx). Os cabos devem ser similares ou equivalentes ao Cabo DAC HP X240 10G SFP+ SFP+ (JG081C).

n) Cada switch deve vir acompanhado de cinco (05) adaptadores SFP Mini-GBIC Gigabit Ethernet 1000 Base-T.” (grifo nosso)

Entendemos que a quantidade de portas que deve ser fornecida é, no mínimo, 10 (dez) portas, já que os itens m) e n) exigem um total de 5 cabos e 5 adaptadores mini-GBIC. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

Resposta: Serão aceitos SWITCHES PARA CONEXÃO LAN com pelo menos 08 (oito) portas externas 10Gb SFP/SFP+, ou seja, SWITCHES com 8 ou 10 portas dependendo do fabricante. Mas, cada SWITCH deve vir acompanhado de cinco (05) cabos de cobre 10G SFP+ para SFP+ 5m e de cinco (05) adaptadores SFP Mini-GBIC Gigabit Ethernet 1000 Base-T.

3. O item “m)” da especificação técnica do item “3.3. SWITCHES PARA CONEXÃO LAN” solicita cabo DAC 10G SFP+ e informa que o switch 3COM S7910E possui transceiver 1000 Base SX. Informamos que não é possível conectar o cabo DAC em um slot que já possua um transceiver 1000 Base SX, conforme descrito no item m). Entendemos que a contratante será responsável por fornecer slots compatíveis com SFP+ nos equipamentos atualmente em uso. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

Resposta: Não está correto o entendimento. O transceiver do cabo DAC deverá ser plugado no slot existente no módulo do Switch 3COM S7910E. Caso não seja compatível, o licitante vencedor deverá ofertar solução adequada para viabilizar a conexão do SWITCH ofertado com o Switch 3COM S7910E. Neste caso, a aceitação desta solução dependerá de análise e validação da equipe técnica da Presidência da República.

O edital especifica que os cabos devem ser similares ou equivalentes ao Cabo DAC HP X240 10G SFP+ SFP+ (JG081C).

4. O item “j)” da especificação técnica do item “3.4. SWITCHES PARA CONEXÃO SAN” exige que todas as interfaces estejam devidamente habilitadas e licenciadas. Entendemos que as interfaces que devem estar devidamente habilitadas e licenciadas são as interfaces internas para conectar as HBAs das lâminas, de acordo com a quantidade de servidores lâminas exigida no edital (8 lâminas), e as interfaces externas, conforme item “e)” (que exige pelo menos 8 portas externas) e item “i)” (que exige transceptores ópticos para todas as portas externas). Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto pedimos a gentileza de esclarecer.

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

5. Conforme item 15.1.3 do edital é solicitado a instalação dos equipamentos com repasse de conhecimento. Entendemos que o referido repasse de conhecimento solicitado, deverá ocorrer no modo Hand's On, durante a instalação dos equipamentos, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

6. De acordo com o item 15.1.5 do edital, a contratada deverá deixar os equipamentos em estado de pronto uso para instalação de sistemas operacionais. Entendemos que toda atividade referente a infraestrutura como energia elétrica e cabeamento de dados, deverá ser executada pela contratante, ficando a contratada responsável por montar os equipamentos, energizá-los e atualizá-los, deixando assim, em situação de pronto uso, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

7. As atividades de aplicações de Firmware solicitados no item 17.5 e 17.6 do edital são atividades que necessita a parada do equipamento, durante a atualização. Devemos considerar a parada em horário comercial ou não comercial?

Resposta: Depende. Se o equipamento estiver em produção, deverá ser em horário não comercial.

8. Sobre o item 4.11 do Termo de Referência, é solicitado que o atendimento do suporte técnico seja exclusivo. Entendemos que o atendimento exclusivo solicitado, seja o atendente de 1º nível identificar a Contratante no ato de recebimento do chamado, está correto nosso entendimento? Caso não esteja correto, por favor, esclarecer o que se trata e como deverá ocorrer o atendimento exclusivo solicitado.

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

9. Conforme descrito no item 4.10 do termo de referência, é indicado a necessidade de telefone 0800 para recebimento de chamados da contratante. Entendemos que o 0800 solicitado não precisa ser exclusivo para a contratante, sendo de uso operacional a vários clientes atendidos pela contratada, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

10. As especificações do Edital descrevem a configuração do equipamento assim como as condições de garantia, prestação dos serviços de instalação e suporte técnico. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é dada em parte pelo preço de hardware, parte pelo preço de software e outra pelo valor do serviço a ser prestado.

Seguindo esta análise e legislação vigente, o pedido seria faturado em notas fiscais distintas, uma nota contemplando os produtos fornecidos (nota fiscal de mercadoria faturada pelo CNPJ de nossa filial ou matriz) e outra nota fiscal de serviços contemplando os serviços de instalação e de garantia e suporte (faturados pelo CNPJ da filial ou matriz prestadora do serviço), uma vez que filiais e matriz constituem uma única entidade, que é a entidade participante do processo licitatório. Está correto o nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a documentação de ambas.

Resposta: Não está correto o entendimento. O serviço de suporte técnico especificado no Termo de Referência está compreendido na garantia dada pelo fabricante. O serviço de instalação e a garantia estão compreendidos no valor dos equipamentos. Por isso, deve ser emitida nota fiscal contemplando os equipamentos ofertados e classificados como material, conforme publicado no Edital.

Quanto à documentação dos CNPJs, o edital é claro: o item “9.5”, transcrito a seguir, esclarece que o licitante deve apresentar todos os documentos com referência a apenas um CNPJ.

“9.5 Todos os documentos deverão estar em nome do licitante. Se o licitante for matriz, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, se for filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.”

11. Para que possamos ter um entendimento melhor do ambiente, perguntamos:

- a) Existem dois circuitos elétricos independentes para a instalação dos equipamentos? **Sim.**
- b) Os circuitos elétricos já estão dimensionados para a nova carga? **Sim.**
- c) Qual a tensão elétrica e a fase (trifásico ou monofásico) de operação no ambiente? **220 volts, trifásico.**
- d) O ambiente físico permite a acomodação dos novos equipamentos sem necessidade de rearranjo físico dos equipamentos existentes? **Sim.**
- e) A refrigeração do ambiente onde os equipamentos serão instalados, já está adequada para receber os novos equipamentos? **Sim.**
- f) Qual o padrão das tomadas onde os equipamentos serão ligados.

Conforme o edital, devem ser fornecidos "plugues industriais do tipo STECK S-3576 e S-3556 (conectores macho e fêmea) ou similar para cada PDU, considerando a corrente máxima suportada pela PDU ofertada."

12. Sobre a instalação dos produtos fornecidos pela CONTRATADA, entendemos que eventuais problemas na infraestrutura da CONTRATANTE, alheios à CONTRATADA e não causados por esta, mas que reconhecidamente impeçam ou atrasem a conclusão dos serviços da CONTRATADA, não serão motivos de atraso no pagamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE. Exemplos desse tipo de problema (mas não limitados a esses exemplos) é a inexistência de capacidade nos quadros elétricos da CONTRATANTE para suprir a potência demandada pelos equipamentos, ou a indisponibilidade de espaço físico, ou a insuficiência de refrigeração para a sala onde os equipamentos deveriam ser instalados, etc. Nesse tipo de condição a CONTRATADA terá o direito ao recebimento do seu pagamento dentro do prazo correto definido no Edital e na minuta de contrato como se todos os serviços tivessem transcorrido dentro desses prazos normais, sabendo a CONTRATADA que permanece sua obrigação concluir os serviços tão logo a CONTRATANTE sane os problemas de sua infraestrutura. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer em que condições e premissas esse entendimento passa a ser correto.

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 03

3.1. INFRAESTRUTURA PARA SERVIDORES (GABINETE)

Outras características

xx) Possuir uma unidade óptica do tipo DVD-ROM interna ou externa, por meio de interface USB, compartilhada entre todos os servidores instalados no chassis.

Questionamento referente paragrafo xx):

É solicitada em conjunto com o Chassi uma unidade ótica DVD-ROM, para essa finalidade sugerimos utilização da funcionalidade de mídia virtual embarcada na solução de gerenciamento que pretendemos ofertar, que é baseado em USB Virtual Mídia qual permite ao administrador inicializar o servidor remotamente por meio dos periféricos locais instalados na estação de trabalho utilizada como cliente de acesso aos servidores tais como drive de disquete 1,44-MB, Drive DVD/CD ou uma unidade Flash com interface USB (pendrive). Ou mesmo imagens de drive 1,44-MB ou CD/DVD (ISO) remotamente através da rede com acesso aos servidores, ao contrario do sistema de unidade DVD-ROM essa tecnologia permite que todos os servidores lamina acessem a mídia ou imagem ISO alocada, mesmo que sejam conteúdos diferentes no caso do uso de imagens.

Ao iniciar o servidor, um dispositivo USB local com capacidade de Boot será disponibilizado de acordo com o tipo de mídia ou imagem montado no Virtual Media para fins como inicialização de mídia de instalação de sistemas operacionais, ambientes de recuperação, ferramentas de diagnóstico, etc...

Considerando as informações entendemos que a unidade física sendo interna ou externa não será tão eficiente quando comparada ao Virtual Media, pois permite que apenas um servidor a use por vez e necessita de interação humana local para a inserção e substituição de mídias que faz com que a segurança seja fragilizada, pois necessita abertura da porta do rack expondo todos os equipamentos ali instalados.

Entendemos que o Virtual Media será aceito por ser uma tecnologia superior a solicita, está correto nosso entendimento?

3.2. SERVIDORES DE REDE DO TIPO BLADE

Processador

e) O servidor deverá ser fornecido com 02 processadores com tecnologia Octa-Core, originalmente desenvolvido para servidores.

f) O servidor deverá possuir chipset desenvolvido para arquitetura de servidores, sendo ele do fabricante do processador ou do fabricante do equipamento.

g) Padrão de arquitetura do processador x86 de 32 bits com suporte à extensão 64 bits, com tecnologia de fabricação de 22 ou 32 nanômetros e memória cache L3 e controlador de memória integrados ao processador.

h) O processador deve implementar mecanismos de redução de consumo de energia.

Desempenho

i) O servidor ofertado deverá ter índice “SPECint2006 rate result” auditado de no mínimo 564 pontos para dois processadores de tecnologia Octa-Core.

Não será aceito outro tipo de estimativa para desempenho do servidor ofertado.

Questionamento referente paragrafo i):

Entendemos que serão aceitos processadores com 8 (oito) ou mais cores desde índice “SPECint2006 rate result” auditado seja de no mínimo 564 pontos baseado em teste com 2 (dois) processadores instados, está correto nosso entendimento?

j) Os índices “SPECint2006 rate result” utilizados como referência serão validados junto ao site www.spec.org.

k) O índice apresentado deverá ser baseado em SPEC auditado para o mesmo modelo da família de servidores ofertado (marca e modelo).

Questionamento referente parágrafos j) e k):

Para comprovar o desempenho do processador serão aceitas formulas como a demonstrada a seguir ou de outro tipo para mensurar desempenho de servidores homologados, porém que ainda não foram auditados com processadores mais recentes?

Fórmula:

“Caso o equipamento cotado ainda não tenha sido auditado com o número de processadores proposto e a mesma frequência de clock ofertado, deverá ser informado um cálculo estimado, desde que o valor utilizado para estimativa de SPECint_rate2006 (baseline) tenha sido obtido em equipamento auditado na quantidade máxima de processadores e seja da mesma família do equipamento ofertado. Este índice deverá ser calculado através da expressão abaixo com base em um índice auditado pelo Standard Performance Evaluation Corporation – SPEC de um equipamento de mesma arquitetura e do mesmo fabricante do equipamento ofertado.

*Índice Estimado = (A * B * C) / (D * E), onde:*

A = Quantidade de processadores ofertados pelo licitante, para o servidor ofertado;

B = Frequência de clock (em GHz) ofertada para cada processador;

C = Resultado, em SPECint_rate2006 (baseline), auditado pela SPEC;

D = Quantidade de processadores utilizados no servidor auditado pela SPEC;

E = Frequência de clock (em GHz) de cada processador utilizado no servidor auditado pela SPEC.

Os índices SPECint_rate2006 (baseline) utilizados como referência serão validados junto ao site Internet www.spec.org – Standard Performance Evaluation Corporation;

Não serão aceitas estimativas para modelos / família de equipamentos não auditados pelo Standard Performance Evaluation Corporation – SPEC, resultados obtidos com a utilização de servidores em cluster, bem como estimativas em resultados inferiores ao mínimo especificado no edital;”

Está correto nosso entendimento?

Memória RAM

l) Deverão ser fornecidos no mínimo 128 GB de memória RAM por servidor em módulos de memória idênticos, padrão mínimo PC3-10600 ou superior DDR3 registrada.

m) O servidor ofertado deverá permitir expansão para um total mínimo de 512 GB de memória.

n) A configuração de memória ofertada deverá ser válida e funcional, inclusive quando expandida na condição descrita no item anterior.

Questionamento referente parágrafos l), m) e n):

Entendemos que cada servidor deve ser entregue com 128GB de memória de forma que possibilite a expansão a 512GB sem a necessidade de substituição desses módulos instalados inicialmente, está correto nosso entendimento?

Interfaces de Rede

s) Possuir controladora de rede padrão 10GbEthernet que opere nas velocidades de comunicação 1Gb/10Gb, bem como no modo full-duplex.

t) Cada servidor deverá possuir 02 (duas) interfaces de rede sendo essas conectadas nas interconexões do chassi.

Questionamento referente paragrafos:

Entendemos que cada servidor deve ser entregue com pelo menos um adaptador de rede e com ao menos duas interfaces integradas para que sejam essas interconectadas aos switches instalados no chassi, está correto nosso entendimento?

Interconexões para rede ethernet LAN para o gabinete

d) Unidades internas de interconexão 10 Gigabit Ethernet, redundantes.

Questionamento:

Entendemos que deverão ser entregues no mínimo 2 (duas) unidades de interconexão 10 Gigabit Ethernet em modo redundante instaladas internamente no chassi, está correto nosso entendimento?

3.4. SWITCHES PARA CONEXÃO SAN

i) Deverão ser fornecidos todos os transceptores ópticos para todas as portas externas.

Questionamento:

Entendemos que serão aceitos transceptores do tipo short wave 8 Gb SFP+, está correto nosso entendimento?

3.5. RACK COM CHAVEADOR E CONJUNTO MONITOR/TECLADO/MOUSE

i) As tampas laterais e da traseira deverão ser removíveis e possuir fechos especiais, que permitam fácil abertura das mesmas, sem a utilização de ferramentas.

Questionamento:

Entendemos que serão aceitos racks que possuam tampas , frontais (porta frontal) , laterais (tampas laterais) e traseiras (porta traseira) com sistema de segurança e que a abertura se de por chave de abertura de fechadura com segredo codificado, está correto nosso entendimento?

j) Deve vir acompanhado de, no mínimo, 02 PDU (Power Distribution Unit) de pelo menos 32 Ampères cada, além das PDU's ofertadas junto ao gabinete (chassi).

Questionamento:

Entendemos que os 2 (dois) PDU's de 32A devem ser do tipo monofásico 220V @ 50/60Hz e que deverão ser fornecidos plugues industriais do tipo STECK S-3576 e S-3556 (conectores macho e fêmea) ou similar para cada PDU, considerando a corrente máxima suportada pela PDU ofertada, está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 03
RESPOSTA

Conforme manifestação da área técnica demandante, seguem as respostas aos esclarecimentos solicitados.

3.1. INFRAESTRUTURA PARA SERVIDORES (GABINETE)

Outras características

xx) Possuir uma unidade óptica do tipo DVD-ROM interna ou externa, por meio de interface USB, compartilhada entre todos os servidores instalados no chassis.

Questionamento referente paragrafo xx):

É solicitada em conjunto com o Chassi uma unidade ótica DVD-ROM, para essa finalidade sugerimos utilização da funcionalidade de mídia virtual embarcada na solução de gerenciamento que pretendemos ofertar, que é baseado em USB Virtual Mídia qual permite ao administrador inicializar o servidor remotamente por meio dos periféricos locais instalados na estação de trabalho utilizada como cliente de acesso aos servidores tais como drive de disquete 1,44-MB, Drive DVD/CD ou uma unidade Flash com interface USB (pendrive). Ou mesmo imagens de drive 1,44-MB ou CD/DVD (ISO) remotamente através da rede com acesso aos servidores, ao contrario do sistema de unidade DVD-ROM essa tecnologia permite que todos os servidores lamina acessem a mídia ou imagem ISO alocada, mesmo que sejam conteúdos diferentes no caso do uso de imagens.

Ao iniciar o servidor, um dispositivo USB local com capacidade de Boot será disponibilizado de acordo com o tipo de mídia ou imagem montado no Virtual Media para fins como inicialização de mídia de instalação de sistemas operacionais, ambientes de recuperação, ferramentas de diagnóstico, etc...

Considerando as informações entendemos que a unidade física sendo interna ou externa não será tão eficiente quando comparada ao Virtual Media, pois permite que apenas um servidor a use por vez e necessita de interação humana local para a inserção e substituição de mídias que faz com que a segurança seja fragilizada, pois necessita abertura da porta do rack expondo todos os equipamentos ali instalados.

Entendemos que o Virtual Media será aceito por ser uma tecnologia superior a solicita, está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto o entendimento. O edital exige que o equipamento possua uma unidade óptica do tipo DVD-ROM interna ou externa.

3.2. SERVIDORES DE REDE DO TIPO BLADE

Processador

- e) O servidor deverá ser fornecido com 02 processadores com tecnologia Octa-Core, originalmente desenvolvido para servidores.
- f) O servidor deverá possuir chipset desenvolvido para arquitetura de servidores, sendo ele do fabricante do processador ou do fabricante do equipamento.
- g) Padrão de arquitetura do processador x86 de 32 bits com suporte à extensão 64 bits, com tecnologia de fabricação de 22 ou 32 nanômetros e memória cache L3 e controlador de memória integrados ao processador.
- h) O processador deve implementar mecanismos de redução de consumo de energia.

Desempenho

- i) O servidor ofertado deverá ter índice “SPECint2006 rate result” auditado de no mínimo 564 pontos para dois processadores de tecnologia Octa-Core.

Não será aceito outro tipo de estimativa para desempenho do servidor ofertado.

Questionamento referente paragrafo i):

Entendemos que serão aceitos processadores com 8 (oito) ou mais cores desde índice “SPECint2006 rate result” auditado seja de no mínimo 564 pontos baseado em teste com 2 (dois) processadores instalados, está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. Não está correto o entendimento. O servidor ofertado deverá ter índice “SPECint2006 rate result” auditado de no mínimo 564 pontos para dois processadores de tecnologia *Octa-Core*.

- j) Os índices “SPECint2006 rate result” utilizados como referência serão validados junto ao site www.spec.org.

- k) O índice apresentado deverá ser baseado em SPEC auditado para o mesmo modelo da família de servidores ofertado (marca e modelo).

Questionamento referente parágrafos j) e k):

Para comprovar o desempenho do processador serão aceitas formulas como a demonstrada a seguir ou de outro tipo para mensurar desempenho de servidores homologados, porém que ainda não foram auditados com processadores mais recentes?

Fórmula:

“Caso o equipamento cotado ainda não tenha sido auditado com o número de processadores proposto e a mesma frequência de clock ofertado, deverá ser informado um cálculo estimado, desde que o valor utilizado para estimativa de SPECint_rate2006 (baseline) tenha sido obtido em equipamento auditado na quantidade máxima de processadores e seja da mesma família do equipamento ofertado. Este índice deverá ser calculado através da expressão abaixo com base em um índice auditado pelo Standard Performance Evaluation Corporation – SPEC de um equipamento de mesma arquitetura e do mesmo fabricante do equipamento ofertado.

*Índice Estimado = (A * B * C) / (D * E), onde:*

A = Quantidade de processadores ofertados pelo licitante, para o servidor ofertado;

B = Frequência de clock (em GHz) ofertada para cada processador;

C = Resultado, em SPECint_rate2006 (baseline), auditado pela SPEC;

D = Quantidade de processadores utilizados no servidor auditado pela SPEC;

E = Frequência de clock (em GHz) de cada processador utilizado no servidor auditado pela SPEC.

Os índices SPECint_rate2006 (baseline) utilizados como referência serão validados junto ao site Internet www.spec.org – Standard Performance Evaluation Corporation;

Não serão aceitas estimativas para modelos / família de equipamentos não auditados pelo Standard Performance Evaluation Corporation – SPEC, resultados obtidos com a utilização de servidores em cluster, bem como estimativas em resultados inferiores ao mínimo especificado no edital;”

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento desde que “o índice apresentado seja baseado em SPEC auditado para o mesmo modelo da família de servidores ofertado (marca e modelo).”

Memória RAM

l) Deverão ser fornecidos no mínimo 128 GB de memória RAM por servidor em módulos de memória idênticos, padrão mínimo PC3-10600 ou superior DDR3 registrada.

m) O servidor ofertado deverá permitir expansão para um total mínimo de 512 GB de memória.

n) A configuração de memória ofertada deverá ser válida e funcional, inclusive quando expandida na condição descrita no item anterior.

Questionamento referente parágrafos l), m) e n):

Entendemos que cada servidor deve ser entregue com 128GB de memória de forma que possibilite a expansão a 512GB sem a necessidade de substituição desses módulos instalados inicialmente, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

Interfaces de Rede

s) Possuir controladora de rede padrão 10GbEthernet que opere nas velocidades de comunicação 1Gb/10Gb, bem como no modo full-duplex.

t) Cada servidor deverá possuir 02 (duas) interfaces de rede sendo essas conectadas nas interconexões do chassi.

Questionamento referente paragrafos:

Entendemos que cada servidor deve ser entregue com pelo menos um adaptador de rede e com ao menos duas interfaces integradas para que sejam essas interconectadas aos switches instalados no chassi, está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. Não está correto o entendimento.

Interconexões para rede ethernet LAN para o gabinete

d) Unidades internas de interconexão 10 Gigabit Ethernet, redundantes.

Questionamento:

Entendemos que deverão ser entregues no mínimo 2 (duas) unidades de interconexão 10 Gigabit Ethernet em modo redundante instaladas internamente no chassi, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

3.4. SWITCHES PARA CONEXÃO SAN

i) Deverão ser fornecidos todos os transceptores ópticos para todas as portas externas.

Questionamento:

Entendemos que serão aceitos transceptores do tipo short wave 8 Gb SFP+, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

3.5. RACK COM CHAVEADOR E CONJUNTO MONITOR/TECLADO/MOUSE

i) As tampas laterais e da traseira deverão ser removíveis e possuir fechos especiais, que permitam fácil abertura das mesmas, sem a utilização de ferramentas.

Questionamento:

Entendemos que serão aceitos racks que possuam tampas , frontais (porta frontal) , laterais (tampas laterais) e traseiras (porta traseira) com sistema de segurança e que a abertura se de por chave de abertura de fechadura com segredo codificado, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

j) Deve vir acompanhado de, no mínimo, 02 PDU (Power Distribution Unit) de pelo menos 32 Ampères cada, além das PDU's ofertadas junto ao gabinete (chassi).

Questionamento:

Entendemos que os 2 (dois) PDU's de 32A devem ser do tipo monofásico 220V @ 50/60Hz e que deverão ser fornecidos plugues industriais do tipo STECK S-3576 e S-3556 (conectores macho e fêmea) ou similar para cada PDU, considerando a corrente máxima suportada pela PDU ofertada, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 04

01) No **ITEM 05 - ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS** do edital, subitem 5.13 que diz: 5.13 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente edital e seus anexos, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

Entendemos que no ato de cadastramento de proposta, antes da abertura de lances, caso o valor cadastrado seja superior ao valor estimado do edital, este não será passível de desclassificação. Apenas após a abertura do certame, na etapa encerramento aleatório, e ou negociação com o pregoeiro, caso o valor esteja acima do estimado, este será desclassificado sua proposta.

Está correto o nosso entendimento?

02) As especificações do Edital descrevem as configurações dos produtos e as condições de garantia, prestação dos serviços de suporte técnico e repasse de conhecimento. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é composta em parte pelo preço do hardware (Produto) e outra pelo valor do serviço, garantia e repasse de conhecimento a serem prestados. Seguindo esta análise e legislação

o pedido seria faturado em duas notas fiscais distintas, uma nota fiscal contemplando os produtos fornecidos (nota fiscal de mercadoria) e a outra nota fiscal de serviços (contemplando os serviços de garantia, suporte e repasse de conhecimento).

Está correto nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a documentação de ambas.

QUESTIONAMENTO 04 **RESPOSTA**

01) No **ITEM 05 - ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS** do edital, subitem 5.13 que diz: 5.13 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente edital e seus anexos, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

Entendemos que no ato de cadastramento de proposta, antes da abertura de lances, caso o valor cadastrado seja superior ao valor estimado do edital, este não será passível de desclassificação. Apenas após a abertura do certame, na etapa encerramento aleatório, e ou negociação com o pregoeiro, caso o valor esteja acima do estimado, este será desclassificado sua proposta.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Na fase de lances, não há desclassificação de proposta em função de apresentação de valor acima do valor de referência, uma vez que a empresa licitante, a qualquer momento, pode apresentar novo lance.

02) As especificações do Edital descrevem as configurações dos produtos e as condições de garantia, prestação dos serviços de suporte técnico e repasse de conhecimento. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é composta em parte pelo preço do hardware (Produto) e outra pelo valor do serviço, garantia e repasse de conhecimento a serem prestados. Seguindo esta análise e legislação o pedido seria faturado em duas notas fiscais distintas, uma nota fiscal contemplando os produtos fornecidos (nota fiscal de mercadoria) e a outra nota fiscal de serviços (contemplando os serviços de garantia, suporte e repasse de conhecimento).

Está correto nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a documentação de ambas.

Resposta: Conforme manifestação da área técnica demandante, não está correto o entendimento. O serviço de suporte técnico especificado no Termo de Referência está compreendido na garantia dada pelo fabricante. O serviço de instalação e a garantia estão compreendidos no valor dos equipamentos. Por isso, deve ser emitida nota fiscal contemplando os equipamentos ofertados e classificados como material, conforme publicado no Edital.

QUESTIONAMENTO 05

17.19. Todos os produtos fornecidos devem atender aos seguintes requisitos gerais, cabendo ao licitante vencedor prover:

a) Garantia de 36 meses on-site 24x7 com tempo de atendimento em 4 horas, contado a partir do registro do chamado de hardware, com solução em 06 horas.

b) Suporte para Software com janela de abertura de chamado 24 horas 7 dias na semana, com tempo de atendimento imediato para chamados críticos prestado por Analistas de Suporte remoto. Todo chamado

não deverá ultrapassar o prazo de 2 horas de resposta, contado a partir da solicitação feita pela CONTRATANTE.

O item “**a**” e “**B**” tem por objeto Hardwares, Softwares e Sistemas operacionais. Ressaltando o fato de que os fabricantes de Softwares e Sistemas Operacionais existentes hoje não prestam tempo de solução para falhas, uma vez que uma falha neste contexto pode exigir o desenvolvimento de um patch, fato que impede que o tempo de reparo seja mensurado.

Sendo assim, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com reparo para hardware em até 6 horas contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

E em relação ao suporte dos equipamentos, entendemos que o atendimento inicial se dará através de contato telefônico , realizado pela contratante, através de um telefone 0800, onde em colaboração com a equipe de TI da contratante se procederá a identificar o problema com o objetivo de acelerar os tempos de solução. Caso seja identificada nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 05

RESPOSTA

Conforme manifestação da área técnica demandante, seguem as respostas aos esclarecimentos solicitados.

17.19. Todos os produtos fornecidos devem atender aos seguintes requisitos gerais, cabendo ao licitante vencedor provar:

a) Garantia de 36 meses on-site 24x7 com tempo de atendimento em 4 horas, contado a partir do registro do chamado de hardware, com solução em 06 horas.

b) Suporte para Software com janela de abertura de chamado 24 horas 7 dias na semana, com tempo de atendimento imediato para chamados críticos prestado por Analistas de Suporte remoto. Todo chamado não deverá ultrapassar o prazo de 2 horas de resposta, contado a partir da solicitação feita pela CONTRATANTE.

O item “**a**” e “**B**” tem por objeto Hardwares, Softwares e Sistemas operacionais. Ressaltando o fato de que os fabricantes de Softwares e Sistemas Operacionais existentes hoje não prestam tempo de solução para falhas, uma vez que uma falha neste contexto pode exigir o desenvolvimento de um patch, fato que impede que o tempo de reparo seja mensurado.

Sendo assim, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com reparo para hardware em até 6 horas contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.

E em relação ao suporte dos equipamentos, entendemos que o atendimento inicial se dará através de contato telefônico , realizado pela contratante, através de um telefone 0800, onde em colaboração com a equipe de TI da contratante se procederá a identificar o problema com o objetivo de acelerar os tempos de solução. Caso seja identificada nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim. Está correto o entendimento.