

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E RESPOSTAS HITACHI VANTARA

Questionamento 1:

Conforme item 2.1.2. "_há 4 ambientes de datacenter a terem equipamentos instalados, sendo 3 em Brasília e 1 em Florianópolis_", porém nos itens 2.1.4 e 2.1.5 e mencionado que todos os switches serão instalados em Brasília. estamos entendendo que nenhum dos switches será instalado em Florianópolis. está correto o nosso entendimento?

Questionamento 2:

Conforme item 4.11.10.4 "_solicitações de atendimento para os casos em que houver impacto crítico nas operações do ambiente computacional da contratada dever ser atendidos e concluídos em até 8 (oito) horas úteis", _porém no item 7.3 subitem 7.3.1 e informado que o prazo para resolução de incidentes com nível de severidade alta, o prazo é de até 24 (vinte e quatro) horas úteis para atendimento e até 48 (quarenta e oito) horas úteis para solução. estamos entendendo que os chamados de impacto crítico ou de severidade alta, deverão ser atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas úteis para atendimento e até 48 (quarenta e oito) horas úteis para solução. esta correto o nosso entendimento?

Resposta 1:

1) Os equipamentos serão, inicialmente, entregues em Brasília. Caso haja interesse da Contratante, e sem ônus à Contratada, poderá ser entregue parte dos itens no ambiente de Florianópolis. Cabe frisar que, de toda forma, a licitante deve atentar-se ao item 4.11.7, em que A assistência técnica (on-site) será prestada nas instalações da Contratante ou em local anteriormente informado por ele. Ou seja, o suporte e garantia podem vir a ser prestados também no datacenter do ITI em Florianópolis.

Resposta 2:

2) O item 4.11, como o próprio nome diz, aborda os Requisitos de Garantia e Atualização de Versão do Fabricante das Soluções. Por sua vez, o item 7.3, trata sobre os níveis mínimos de serviço contratados junto à CONTRATADA. Ou seja, há o tempo de serviço de garantia do fabricante, e os tempos de serviços junto à CONTRADA.