

Solicitação de Esclarecimentos nº 06

Mensagem recebida

Enviada em: quinta-feira, 18 de novembro de 2021 17:18

Para: colic.pregao@iti.gov.br

Segue abaixo o 9 pedido de esclarecimento.

Fico no aguardo.

ESCLARECIMENTO 9 - SLA

O SLA definido no TR pelo item 7.4 descreve 30 minutos para atendimentos de 'Severidade A'. O suporte Production atualmente comercializado pelo Fabricante Veeam, atende o SLA em 01 hora.

Entendemos que o órgão ITI já possui ciência, e está familiarizado quanto ao SLA de atendimento do Fabricante.

Quanto ao fornecimento do Lote 2 (VEEAM), a garantia e suporte será prestada diretamente pelo próprio Fabricante. Entendemos que será aceito SLA (pertinente a modalidade Production - 24x7) conforme mencionado nas políticas no site da Veeam.

Nosso entendimento está correto?

Esclarecimentos

QUESTIONAMENTO 9

Resposta:

Resposta: Correto, o SLA de 30 minutos no item 7.4 se refere ao VMWARE. O SLA do fabricante VEEAM é de 1 hora, conforme modalidade PRODUCTION de suporte do site da VEEAM:

<https://www.veeam.com/br/support-policy.html>

Atenciosamente

Pregoeiro e Equipe de Apoio