

MJ-Licitação

De: Flavio Prates <Flavio.Prates@arrow.com>
Enviado em: segunda-feira, 12 de novembro de 2018 16:22
Para: MJ-Licitação
Assunto: ENC: ARROW - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - MINISTERIO DA JUSTIÇA - PE 14/2018

De: Flavio Prates
Enviada em: sexta-feira, 9 de novembro de 2018 17:47
Para: licitacao@mj.gov.br
Cc: governo.br <governo.br@arrow.com>
Assunto: ARROW - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - MINISTERIO DA JUSTIÇA - PE 14/2018

Ao
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Ref. Pregão Eletrônico nº 14/2018 - Processo nº 08006.000690/2018-96

A ARROW ECS BRASIL DISTRIBUIDORA LTDA, sob o CNPJ nº 10.646.995/0001-16, em face das dúvidas que se apresentam, vem solicitar a esta distinta Comissão, esclarecimentos ref. os questionamentos abaixo:

QUESTIONAMENTO 1 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (SUBCONTRATAÇÃO)

6.1. Instalação e Configuração

6.1.1. Deve estar incluso o serviço de instalação e configuração de toda a solução, sem qualquer custo adicional, incluindo:

- a) Planejamento detalhado, incluindo indicação das atualizações necessárias aos ambientes operacionais em produção, para que a solução seja suportada.
- b) Instalação e configuração dos componentes da Solução de Virtualização.
- c) Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradados.
- d) Solução de problemas de configuração e falhas técnicas nos serviços.
- e) Esclarecimentos de dúvidas sobre configurações e utilização dos serviços.
- f) Implementação de novas funcionalidades

6.1.2. Correrá por conta exclusiva da empresa vencedora desse certame licitatório a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de instalação da solução.

6.2. Da manutenção e suporte técnico

6.2.1. Os serviços de suporte técnico contemplam as atividades de assistência técnica para atendimento em caso de problemas na solução e esclarecimentos de dúvidas técnicas

6.2.2. O suporte técnico aos produtos fornecidos deverá contemplar serviços de atendimento a dúvidas técnicas, por via telefone, fax ou e-mail, cuja vigência deverá ser de 36 (trinta e seis) meses, sem limites de chamados técnicos em qualquer modalidade.

6.2.3. O fabricante do produto deve prestar suporte telefônico e por Internet (disponibilidade de uma base de conhecimentos para pesquisa de problemas/dicas de utilização) para todos os componentes da solução.

6.2.4. Os serviços de suporte técnico serão solicitados mediante abertura de chamado efetuado pela CONTRATANTE, via chamada telefônica, e-mail, “website” ou “chat” da CONTRATADA, em português e disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Constatada a necessidade, a CONTRATADA deverá providenciar o deslocamento do técnico responsável pela solução do problema ao MJ sem qualquer ônus à CONTRATANTE no período da garantia.

6.2.5. Ao término de atendimentos relacionados à assistência técnica da garantia, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atendimento contendo, no mínimo:

- 6.2.5.1. Data e hora da abertura do chamado;
- 6.2.5.2. Data e hora do início e do término do atendimento;
- 6.2.5.3. Identificação do problema;

6.2.5.4. Nome do técnico responsável pela resolução do problema;

6.2.5.5. Providências adotadas para resolução do problema.

6.2.6. No período de vigência da garantia o FABRICANTE/CONTRATADA deverá responder aos acionamentos de orientações em casos de problemas em programas, assistindo remotamente o uso e instalação do software de virtualização e demais softwares ofertados, diagnóstico para auxiliar na identificação da causa de um problema como ajuda na interpretação de “traces” e “dumps”, devendo fornecer informações sobre correções, ou a própria correção e nos casos dos defeitos não conhecidos, reenviar as documentações recebidas aos laboratórios dos produtos a fim de que os mesmos possam fornecer as devidas soluções, ou soluções de contorno dentro dos prazos estabelecidos e suporte para a instalação e configuração do gerenciamento local e remoto, suporte para a customização de performance dos ambientes virtualizados.

6.2.7. Nos casos em que intervenções necessitem de paradas de parte do(s) ambiente(s), o MJ deverá ser imediatamente notificado para que se proceda a aprovação da manutenção ou seja agendada uma data para a execução. A solução não poderá sofrer parada total para manutenção sem a autorização do MJ.

6.2.8. Fornecer, periodicamente, informações sobre correções, novas versões ou a própria correção/versão. Nos casos dos defeitos não conhecidos, reenviar as documentações recebidas aos laboratórios dos fabricantes a fim de que os mesmos possam fornecer as devidas soluções.

6.2.9. Todos os softwares ofertados na solução deverão ser entregues nas últimas versões ou versões imediatamente superiores e compatíveis com as especificações técnicas do Termo de Referência.

6.2.10. A atualização consiste no fornecimento das alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento dos softwares contratados (bug fixing patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases”.

6.2.11. O Prazo de garantia deverá ser aferido pelo sitio eletrônico do fabricante, durante a fase de recebimento.

6.2.12. Prazos para primeiro atendimento

6.2.12.1. Caso a CONTRATADA ultrapasse o limite dos chamados de qualquer grau, será configurado descumprimento das obrigações, ficando a empresa sujeita, além das multas, às demais sanções administrativas descritas na seção 20.

6.2.12.2. As multas, após o exaurimento da vigência contratual, poderão ser recolhidas voluntariamente por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU). Caso a CONTRATADA não efetue o pagamento da GRU, os valores serão deduzidos da garantia contratual exposto na seção 23.1 deste Termo de Referência.

6.3. Da Garantia

6.3.1. A empresa vencedora do certame licitatório deverá disponibilizar, sem ônus de aquisição para o MJ, durante a vigência da garantia, atualizações das versões dos softwares já instalados, caso haja lançamento de novas versões das soluções de virtualização ofertadas.

6.3.2. A garantia da solução especificada deverá ser pelo período de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

6.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar certificado de garantia correspondente ao período determinado no item anterior, contados a partir do primeiro dia útil após o aceite definitivo.

6.3.3.1. O certificado de garantia deverá conter no mínimo: números de licenças, descrição dos produtos fornecidos, número de contrato, telefone e endereço do(s) responsáveis pela prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico, condições de garantia e outras informações necessárias.

6.3.4. Durante o prazo de vigência da garantia, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE, a própria CONTRATADA, às suas expensas, por intermédio de sua matriz, filiais, escritórios ou representantes técnicos autorizados pelo fabricante, está obrigada a:

6.3.4.1. Prover serviços de suporte técnico de forma que possam ser mantidas todas as funcionalidades da solução contratada;

6.3.4.2. Fornecer, sem ônus adicionais, atualizações das novas versões disponíveis para todos componentes da solução. Entende-se como atualização de versão o direito para atualização dos softwares, incluindo versões maiores (major releases), versões menores (minor releases), versões de manutenção (maintenance releases) e atualizações (updates) que forem disponibilizadas para o software, tradicionalmente disponibilizadas por meio de download a partir do sitio na Web;

6.3.4.3. Disponibilizar ao MJ mecanismos para que os técnicos do órgão possam solicitar diretamente ao fabricante mídias ou autorizações para download das versões/atualizações.

Caso nossa empresa se consagre vencedora deste certame, entendemos que os serviços de Instalação, Configuração, Atualização, Garantia, Suporte Técnico, Canais de Comunicação para abertura de chamados, poderão ser prestados diretamente pelo Fabricante da Solução ou empresa autorizada pelo mesmo a prestar tais serviços. Tal fato se dá por conta do fabricante ser o único com capacidade para executar com excelência as exigências do edital, com todos os técnicos certificados e atendimento a todos os SLAs, seguindo as normas Globais de atendimento do Fabricante.

Sendo assim, entendemos que para o cumprimento dos itens relacionados a serviços solicitados no edital, poderemos fornecer a execução direta pelo Fabricante da Solução ou empresa capacitada, autorizado pelo mesmo que não será considerado Subcontratação.

Ressaltamos que o faturamento e toda a responsabilidade referente ao contrato assinado será da empresa Contratada.

Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 2 – EMISSÃO DE NOTA FISCAL

4. CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes da presente aquisição no âmbito do Núcleo Central deste Ministério, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2018, a cargo do Ministério da Justiça, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicos seguem descritos abaixo e ainda constarão da respectiva Nota de Empenho:

a) Programa de Trabalho: 04122211220000001;

b) Natureza da Despesa: 449040 ;

c) Plano Interno (PI): CL9990TICGL ;

d) Plano de Trabalho Resumido (PTRES): 128431 ;

e) Fonte: 0100000000;

f) Ação: 2000;

g) Plano Orçamentário (PO): 000C

Entendemos que para o fornecimento do objeto licitado, poderemos realizar o faturamento, de acordo com a Legislação Vigente, da forma que o Fabricante nos fatura, ou seja, será aceita NF de Serviços, com o Código Fiscal de Serviços 1.05, para o faturamento das Licenças de Software VMware.

Está correto o nosso entendimento?

Favor acusar o recebimento desse email.

Att,

Flávio Prates

Government Expert

Arrow ECS

Av. Dr. Chucri Zaidan, 296

22º andar – Torre Z Vila Cordeiro

04583-110–São Paulo

P + 55 11 3631-5472

P + 55 11 95637-7812

flavio.prates@arrow.com

www.arrowecs.com.br

