

**Resposta 22/11/2018 16:05:40**

1. No item 21.1.2 do Edital, é informado que os itens 9 a 11 serão pagos conforme a demanda. No item 21.2.1 do Edital, é informado que, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual. Especificamente sobre o item 9 do edital, entendemos que o cumprimento da obrigação contratual caracteriza-se pela comprovação de que o crédito solicitado via UST foi corretamente adicionado à assinatura de Azure do órgão. Ou seja, a obrigação contratual de entrega deste item se dá pela inclusão e disponibilização para uso imediato do crédito processado via UST. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos maior esclarecimento. Resposta: O entendimento está correto, deixando claro que a quantidade de USTs será definida conforme a necessidade do Contratante. 2. Entendemos que os requisitos descritos nos itens 16.7, 16.8 e 16.9 do Termo de Referência devem ser apresentados pelas licitantes apenas para o Grupo 01 como requisitos de habilitação, e não pela Contratada, e os requisitos do 16.9 também devem ser apresentados pelas licitantes do item 11. Está correto o nosso entendimento? Resposta: O entendimento está correto, com relação aos requisitos dos itens 16.7 e 16.8 são obrigatórios para todos os licitantes, já o item 16.9 será obrigatório somente para os licitantes do item 11. 3 - De acordo com o especificado no Termo de Referência, nos itens 11.7, 11.10 e 11.13, são solicitados tempos máximo de solução para os três níveis de incidentes (alta, média e baixa). Como é de amplo conhecimento na indústria de Tecnologia da Informação, nenhum fabricante de software em nível mundial provê tempo de solução para seus softwares. Isto decorre do fato de que, ao fornecer um software o fabricante não está vendendo um produto, mas sim fornecendo uma licença de uso daquele software. É por este motivo que os fabricantes de software se dão ao direito de, somente de tempos em tempos, liberarem pacotes de correções que sanam os problemas acumulados desde o lançamento do software ou desde o lançamento do último pacote de correção (o que via de regra é chamado de Service Pack, patch, ou hot fix). Nenhum fabricante de software de classe mundial libera correções exclusivas para problemas de um cliente específico. Portanto, não há como o licitante garantir que terá uma solução para um problema de software nos limites exigidos no Termo de Referência, pois isto depende da liberação do próximo pacote de correção, o que ocorre de acordo com cronogramas estabelecidos pelo fabricante. Dessa forma entendemos que se a contratada, após atuar na identificação do problema e tentativa de solução, acionar o fabricante no nível de criticidade máximo disponível e acompanhar o chamado, bem como utilizar esforço próprio para solucionar o chamado o mais rapidamente possível, inclusive buscando soluções de contorno viáveis, estaremos atendendo ao edital. Está correto o nosso entendimento? Resposta: O entendimento está correto, sendo demonstrado que é um problema na ferramenta demandando do fabricante o lançamento de um pacote de correção, após terem sido esgotadas as possibilidades de correção por parte da contratada a mesma apresente uma declaração da fabricante se comprometendo na resolução do problema com a maior brevidade possível, nesse sentido estará sendo atendido o que se pede no edital. 4 - No item 10.2 do Termo de Referência é informado que a metodologia de avaliação da execução dos serviços será aplicado aos itens 9, 10 e 11, e que para os itens 1 a 8 não se aplicam os critérios de metodologia de avaliação da execução dos serviços por se tratar de subscrição de licenças de software. De maneira semelhante, no item 11.1 do Termo de Referência é informado que o acordo de níveis de serviço será aplicado aos itens 9, 10 e 11, e que para os itens 1 a 8 não se aplicam os critérios de níveis de serviço por se tratar de subscrição de licenças de software. Levando em conta as razões descritas para exclusão dos itens 1 a 8 de ambos critérios descritos 10.2 e 11.1, entendemos que o item 9 também deve ser excluído desses critérios, pois embora sua utilização será sob demanda, ele ainda é uma subscrição de licença de software e portanto não deve ser considerado na metodologia de avaliação da execução dos serviços ou no acordo de nível de serviço. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos esclarecimentos. Resposta: O entendimento não está correto, pois o item 09 será utilizado para demandas específicas que podem impactar na disponibilidade de um serviço deste Ministério, por exemplo na disponibilidade de um ambiente produtivo ou problemas com a escalabilidade dos mesmos em momentos críticos. 5 - O item 35, do Anexo IA, descreve os requisitos de execução do suporte técnico durante todo o período do contrato. Entendemos que este item deverá ser executado pela licitante vencedora do Item 11 do pregão eletrônico. E ainda entendemos que os chamados gerados deverão constar de Ordens de Serviço, com o montante de USTs consumidas no atendimento, para consolidação e faturamento de pagamento pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? Caso contrário favor esclarecer. Resposta: O entendimento não está correto, como contratada e representante oficial do Fabricante a vencedora do Grupo 01 tem a responsabilidade de prestar o suporte técnico no que tange problemas relacionados aos itens do Grupo 01. A vencedora do item 11 do certame será responsável pela implementação de novos serviços, suporte, diagnóstico, criação de dashboards e otimização do ambiente operacional do MJ conforme consta nos itens 23 ao 30 do Anexo IA.

Fechar