

AO
MINISTERIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2021
PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 08006.000110/2020-85

ESCLARECIMENTO

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Soluções e Comercialização em Informática S.A. vem, respeitosamente, formular esclarecimento relativo ao referido **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2021**:

1) SOBRE O SERVIÇO DE SUPORTE PREMIER

No Termo de Referência em “5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO” é dito conforme abaixo:

“5.3. Requisitos de Capacitação

5.3.1. Não será necessário implantar a solução (o que reduzirá custos), nem capacitar usuários/equipe técnica, pois já estão familiarizados com a plataforma. A manutenção ocorrerá por meio do Contrato de suporte de Infraestrutura (Contrato 40/2019) e em último caso, através do fabricante (Suporte Premier).”

Informamos que a modalidade contratual contempla um suporte básico do fabricante, e que, a contratada irá fornecer todo o apoio, através dos serviços de suporte técnico, para abertura de chamado ao fabricante, acionando e verificando a severidade no qual se encaixa o chamado para atendimento e prestação dos serviços de maneira adequada, de forma a concluir o chamado nos prazos alinhados entre as partes, conforme exigido no item 5.5.1.1.

Como o objeto do edital se limita ao fornecimento de licenças, entendemos que não será necessário considerar custos de uma eventual contratação de Suporte Premier, tendo em vista que o Edital não possui “linha”/item no Objeto de Suporte Premier, não devendo ser obrigação da contratada fornecê-las, se limitando ao escopo editalício. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

2) SOBRE TEMPO DE SOLUÇÃO PARA SOFTWARE

No Termo de Referência em “8.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos” é dito conforme abaixo:

“8.4.0.2.4.2. O tempo máximo para solução de chamado técnico de severidade Alta é de até 3h, após início do atendimento.”

Diante do exposto acima e 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 a licitante garantir que terá uma solução para um problema de software com um prazo máximo para fim do atendimento, conforme exigido nos itens mencionados acima. 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 acionar a fabricante, em qualquer um dos níveis de severidade listadas no edital, acompanhar o atendimento deste chamado junto à fabricante e, utilizar esforço próprio para solucionar o chamado o mais rápido possível, serão atendidas todas as exigências editalícias, não sendo aplicadas multas e glosas à CONTRATADA. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

3) **SOBRE A IMPLANTAÇÃO**

No Termo de Referência em “5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO” é dito conforme abaixo:

“5.3. Requisitos de Capacitação

5.3.1. Não será necessário implantar a solução (o que reduzirá custos), nem capacitar usuários/equipe técnica, pois já estão familiarizados com a plataforma. A manutenção ocorrerá por meio do Contrato de suporte de Infraestrutura (Contrato 40/2019) e em último caso, através do

fabricante (Suporte Premier).” (grifo nosso)

E em,

“5.9. Requisitos de Implantação

5.9.1. Tendo em vista que a presente contratação diz respeito à contratação de serviços e de subscrição de licenças Microsoft, a CONTRATADA, no que couber, será responsável pela implantação/disponibilização da solução contratada.” (grifo nosso)

Conforme descrito no item 5.3, entendemos que não será necessário incluir os custos de implantação da solução tendo em vista que a equipe técnica já está familiarizada com a plataforma, e também, pelo fato do objeto do contrato se limitar ao fornecimento de licenças, não havendo escopo de serviços listados no Edital e seus anexos. Está correto nosso entendimento?

4) SOBRE A CENTRAL DE ATENDIMENTO

No Termo de Referência em “5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO” é dito conforme abaixo:

“5.5.1. Requisitos Gerais

5.5.1.1. Durante todo o período de vigência do Contrato a empresa a ser contratada deverá fornecer uma Central de Atendimento (sítio na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional à CONTRATANTE para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, obrigatoriamente em Português Brasileiro.

5.5.1.1.1. Não há limitação para o número de chamados técnicos.

5.5.1.2. Forma de atendimento: remoto ou presencial. No caso de atendimento remoto, a CONTRATADA deve informar por e-mail o fiscal técnico do Contrato, assim que o atendimento for iniciado, e após sua conclusão, contendo evidências das atividades executadas. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada.”

Diante do exposto acima, entendemos que a CONTRATADA deve fornecer Central de Atendimento 24x7x365 conforme exigido no item 5.5.1.1.

Por isso, solicitamos a gentileza do Órgão informar a volumetria de chamados para uma precificação mais assertiva da solução exigida.

Atenciosamente,

Lanlink Soluções e Comercialização em Informática S/A

Leonardo Ervilha de Carvalho

Gerente de Contas

E-mail: leonardo.ervilha@lanlink.com.br ou adm.licitacao@lanlink.com.br