

1º CADERNO DE PERGUNTAS E RESPOSTAS EDITAL Nº 017/2021 PREGÃO ELETRÔNICO

Objeto: Contratação de empresa especializada na Prestação de Serviço de Renovação de Garantia e Suporte Técnico da Solução de Armazenamento de Dados (Storage) NetApp FAS 2650, FAS8200 e AFF-A200.

PERGUNTA 01: No Termo de Referência, o item 23.3.5 e seus subitens, tratam acerca do tempo de prazo para atendimento e solução definitiva. Atualmente, fabricantes de quaisquer soluções que envolva suporte à camada de software, não atendem à termos de tempo de solução definitiva, porém ficando comprometido a iniciar o atendimento (dentro do suporte 24x7x365) conforme estabelecido e empregando seus melhores esforços na resolução, que por sua vez, pode necessitar de atualizações de seu código-fonte por parte da fabricante da solução. Ainda, o tempo de solução solicitado é bastante agressivo comparado ao praticado no mercado (que para troca de peças, considera-se NBD - Next Business Day). Entendemos que poderá ser ofertado suporte com níveis de serviço equivalente ao praticado no mercado, pela NetApp e outros fabricantes, mantendo troca de peças no modelo NBD tempo de solução conforme melhor esforço da empresa contratada e do fabricante, mantendo ainda todos os demais critérios solicitados. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 01: Em resposta seguem as seguintes observações: Em relação à necessidade de intervenção em que seja necessário a troca de peças, conforme item 23.3.7 do Termo de Referência "*Em todo caso, havendo necessidade de troca de peça e/ou componente para resolução do incidente, deverá ser provida solução de contorno dentro do prazo máximo estabelecido para solução definitiva, e o prazo para solução definitiva deverá ocorrer em até 2(dois) dias úteis.*", o prazo para solução definitiva é de 2(dois) dias úteis. Demais prazos constantes no item 23.3.5 e seus subitens consideram a atuação da contratada na resolução dos chamados, já que esta contratação considera, além da renovação da garantia junto ao fabricante, o suporte e intervenção da própria contratada que deve ter, conforme previsto em edital, corpo técnico especializado para tal atuação. Os prazos definidos no IMR consideram a alta criticidade que o equipamento tem para a Valec no momento atual. Questões que demandem atuação única do fabricante, como "atualizações de código-fonte", poderá ter o tempo de atendimento conforme melhor esforço do fabricante, devendo porém a contratada ser responsável por solução de contorno, quando possível e após aprovação da equipe de fiscalização do contrato, obedecendo-se ainda os prazos no IMR previsto no Termo de Referência, no que for cabível.

OBSERVAÇÃO: As informações referentes ao questionamento 01 foi fornecida e é de inteira responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - SUPTI.

Brasília, 03 de setembro de 2021.

VINICIUS DE LIMA E SILVA MARTINS

Pregoeiro