



IT One Information Technology
Christine,

Segue abaixo resposta aos seus questionamentos (EM MAIÚSCULAS):

1)Em relação ao Objeto deste Edital –“ Contratação, pelo sistema de registro de preços, de licenças e serviços de subscrição da suíte de virtualização VMware, treinamento e suporte técnico dos produtos, nos termos e condições constantes deste edital e seus anexos.”, entendemos que os serviços de instalação das licenças ofertadas serão efetuados pelo(s) próprio(s) cliente(s)/CONTRATANTE(S) ou através da contratação de serviços do item 5 - SVC-CR-0 - Consulting & Training Credits - Prepaid Services PSO Credits . Diante do exposto, PERGUNTAMOS: Está correto o nosso entendimento?

Resposta item 1: CORRETO

2)Em relação ao Anexo II – Termo de Referência - Subitem 6.9 e Minuta Contratual – Cláusula Oitava - Parágrafo Terceiro – Nestes itens é solicitado: “O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 1 deverá ser solucionado em até 4 (quatro) horas; os de nível de severidade 2, em até 8 (oito) horas e os de nível de severidade 3 e 4, em até 12 (doze) horas”. Como sabemos que nenhum fabricante de Software fornece tempo de solução de um problema e sim tempo de atendimento, desta forma entendemos que o texto correto seria: “O prazo de atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 1 deverá ser efetuado em até 4 (quatro) horas; os de nível de severidade 2, em até 8 (oito) horas e os de nível de severidade 3 e 4, em até 12 (doze) horas”. PERGUNTAMOS: Está correto o nosso entendimento?

Resposta item 2: NÃO ESTÁ CORRETO O ENTENDIMENTO. O SUBITEM REFERE-SE À SOLUÇÃO DO PROBLEMA. SABEMOS QUE OS SOFTWARES TEM O SEUS BUGS E QUE OS PATCH DE CORREÇÃO QUE OS CORRIGIRÁ PODERÁ LEVAR UM TEMPO MAIOR QUE O DEFINIDO DE ACORDO COM A SEVERIDADE. MAS O LICITANTE, COMO REPRESENTANTE DO SOFTWARE, DEVERÁ SE RESPONSABILIZAR EM PROCURAR RESOLVER O PROBLEMA IDENTIFICADO, MESMO QUE SEJA UMA SOLUÇÃO TEMPORÁRIA, ATÉ QUE O RESPECTIVO PATCH DE CORREÇÃO ESTEJA DISPONÍVEL, PRINCIPALMENTE PARA OS ITENS 1 E 2. DESTE MODO SERÁ MANTIDA A REDAÇÃO DO ITEM. TAL REDAÇÃO FOI UTILIZADA, COM SUCESSO, PELO TCU EM LICITAÇÃO RECENTE PARA AQUISIÇÃO DE LICENÇAS VMWARE.

Gutemberg Oliveira
Diretor de Suporte e Teleprocessamento
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região
Rua Goitacases, 1475 6º andar - Barro Preto - CEP 30190-052-
Belo Horizonte-MG
Tel: 55 31 3238-7910