



**Resposta 11/12/2020 17:51:22**

Resposta ao pedido de esclarecimento

#### RELATÓRIO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento formulado via email: [impugna.proad@ufca.edu.br](mailto:impugna.proad@ufca.edu.br), remetido pela pessoa jurídica AX4B SISTEMAS DE INFORMÁTICA LTDA, através do(a) Sr(a) Karen Cortese, à data de 10/12/2020.

#### DA TEMPESTIVIDADE

Consoante o caput do artigo 23 do Decreto nº 10.024/2019, repetido no item 26.4 do edital, o pedido de esclarecimento deverá ser enviado até três dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública. Tendo-se a data de 16 de dezembro de 2020 como a data da abertura da sessão, conclui-se que o pedido é TEMPESTIVO.

#### DO MÉRITO

Por se tratar de características técnicas, solicitamos o esclarecimento ao setor demandante. Que respondeu da seguinte forma:

De acordo os seguintes itens do Termo de Referência do Edital e considerando que o LOTE 1 é a Solução de virtualização, o prazo de garantia e suporte deverá ser de 60 meses:

#### 4.11. Requisitos de Garantia:

4.11.1. A garantia e o suporte dos equipamentos devem ser providos pelo FABRICANTE dos equipamentos, e não pela CONTRATADA. Somente será aceito o provimento de garantia de forma direta pela CONTRATADA nos casos em que, ela própria, for FABRICANTE dos equipamentos adquiridos.

#### 4.11.2. O tempo de garantia deve ser de:

1. a) no mínimo, 60 meses, para cada item dos lotes 1 e 2;
2. b) no mínimo, 36 meses, para o item 5.

#### ANEXO III - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 1. LOTE 1 - SOLUÇÃO DE VIRTUALIZAÇÃO:

#### 1.1. Em comum para os ITENS 1 e 2 deste LOTE:

#### 1.1.1. 60 (sessenta) meses de garantia/suporte.

7.3. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos: 7.3.1. Para os itens 1 e 2 do Lote 1, serão exigidos os Níveis Mínimos de Serviço seguintes:

1. a) Todo o ônus financeiro referente a prestação do suporte será custeado pela CONTRATADA;
2. b) O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de solução ou de contorno
1. Crítica	Chamados referentes a emergências ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	Remoto	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado.	No máximo, até o próximo dia útil após o início do atendimento do chamado
2. Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Remoto	No máximo 3 (três) horas após a abertura do chamado.	No máximo, até o segundo dia útil após o início do atendimento do chamado
3. Média	Chamados referentes a situações de baixo	Remoto		

	impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componentes) que possuam redundância		No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	No máximo, até o terceiro dia útil após o início do atendimento do chamado.
4. Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Remoto	No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado.	No máximo em cinco dias úteis após a abertura do chamado.

Juazeiro do Norte-CE, 11 de dezembro de 2020.

Atenciosamente,

Luciano Gomes Silva

Pregoeiro oficial

**Fechar**