Recebemos o seguinte pedido de esclarecimentos:

Viemos através deste, solicitar esclarecimentos referentes ao Pregão Eletrônico nº 47/2020, conforme itens abaixo:

*Os licitantes poderão solicitar informações detalhadas sobre as especificações técnicas e condições físicas do equipamento instalado. Poderá ser solicitado vistoria local onde a solução encontra-se instalada, que ocorrerá mediante acompanhamento de um técnico da área de infraestrutura, a fim de obter pleno conhecimento para formulação da proposta. Para solicitação de visita técnica, a mesma está condicionado ao agendamento com ao menos 3 (três) dias de antecedência e mediante disponibilidade pela equipe técnica de Infraestrutura de TI.*

– Entendemos que os equipamentos estão totalmente funcionais, sem quaisquer falhas ou problemas, especialmente de hardware, e que, caso alguma falha ocorra até a assinatura do contrato, será de responsabilidade da contratante a resolução desse problema, visto que não estará em vigor a garantia a ser adquirida. Está correto o nosso entendimento?

*A solução refere-se a um contrato de garantia e suporte para 2 (dois) storages EMC VNX5200 localizados no Data Center da instituição. Tais equipamentos apresentam as seguintes configurações:*

*A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica com habilidades necessárias para prestar os serviços de manutenção de software e hardware da referida solução instalada;*

*As peças/materiais substituídas deverão ser novas e originais, outros tipos e desde que sejam originais, como remanufaturados, estão condicionados a aprovação pela CONTRATANTE. Todas as peças devem ser de qualidade igual ou superior às anteriormente utilizadas. Podem ser de capacidade superior, desde que de qualquer forma não prejudique o desempenho ou funcionamento e que sejam compatíveis com as recomendações do fabricante;*

– Visto a requisição de suporte de software e hardware para os equipamentos e peças originais, entendemos que somente serão aceitas propostas de renovação de garantia oficiais, ofertadas por revendas autorizadas e distribuidores devidamente comprovados parceiros, bem como do próprio fabricante, visto peças originais e a disponibilização de novas versões e atualizações de software. Está correto nosso entendimento?

*Deverá haver um canal de comunicação online (Central de Atendimento) para abertura e controle dos atendimentos;*

*Estar disponível para abertura de chamados em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);*

*Receber as solicitações via telefone(do tipo 0800, sem custo a CONTRATANTE), e-mail, web (acesso com usuário e senha);*

– Visto renovação de garantia oficial junto ao fabricante, os canais de abertura chamados serão aceitos diretamente pelo fabricante e seus profissionais técnicos qualificados, acelerando a resposta?

*Possibilitar a emissão de relatórios mensais com as seguintes informações: data/hora da abertura do chamado técnico; Número do ticket referente ao chamado; registro do grau de severidade do chamado; tempo total decorrido para o atendimento do chamado; tempo total decorrido para a resolução do problema, relatório descritivo do serviço realizado; aceite do serviço;*

– A fim de evitar entendimentos dúbios, entendemos que será aceita extensão de garantia do fabricante, onde o mesmo disponibiliza relatório de assistências e chamados após a execução das atividades de reparo, seguindo seus padrões . Está correto nosso entendimento?

*Quando a atividade de manutenção envolver a atualização de firmware e drivers homologados, a CONTRATADA deverá realizar o planejamento de como será realizada a mudança, com anuência da UFFS, de forma que sejam reduzidos os impactos e seja feito um plano de contingência para o retorno para a situação inicial (roolback) para os eventos imprevistos e que impactem na conclusão dos procedimentos inicialmente planejados. Todo o processo será validado e acompanhado pela equipe técnica da UFFS;*

– A fim de evitar entendimentos dúbios, entendemos que será aceita extensão de garantia do fabricante, onde os serviços de up-grade de Firmware e drives seguem os padrões do fabricante do equipamento e serão disponibilizados de acordo com suas políticas, seguindo seus padrões. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

segue a resposta aos questionamentos.

*Os licitantes poderão solicitar informações detalhadas sobre as especificações técnicas e condições físicas do equipamento instalado. Poderá ser solicitado vistoria local onde a solução encontra-se instalada, que ocorrerá mediante acompanhamento de um técnico da área de infraestrutura, a fim de obter pleno conhecimento para formulação da proposta. Para solicitação de visita técnica, a mesma está condicionado ao agendamento com ao menos 3 (três) dias de antecedência e mediante disponibilidade pela equipe técnica de Infraestrutura de TI.*

– Entendemos que os equipamentos estão totalmente funcionais, sem quaisquer falhas ou problemas, especialmente de hardware, e que, caso alguma falha ocorra até a assinatura do contrato, será de responsabilidade da contratante a resolução desse problema, visto que não estará em vigor a garantia a ser adquirida. Está correto o nosso entendimento?

*A solução refere-se a um contrato de garantia e suporte para 2 (dois) storages EMC VNX5200 localizados no Data Center da instituição. Tais equipamentos apresentam as seguintes configurações:*

*A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica com habilidades necessárias para prestar os serviços de manutenção de software e hardware da referida solução instalada;*

*As peças/materiais substituídas deverão ser novas e originais, outros tipos e desde que sejam originais, como remanufaturados, estão condicionados a aprovação pela CONTRATANTE. Todas as peças devem ser de qualidade igual ou superior às anteriormente utilizadas. Podem ser de capacidade superior, desde que de qualquer forma não prejudique o desempenho ou funcionamento e que sejam compatíveis com as recomendações do fabricante;*

– Visto a requisição de suporte de software e hardware para os equipamentos e peças originais, entendemos que somente serão aceitas propostas de renovação de garantia oficiais, ofertadas por revendas autorizadas e distribuidores devidamente comprovados parceiros, bem como do próprio fabricante, visto peças originais e a disponibilização de novas versões e atualizações de software. Está correto nosso entendimento?

*Deverá haver um canal de comunicação online (Central de Atendimento) para abertura e controle dos atendimentos;*

*Estar disponível para abertura de chamados em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);*

*Receber as solicitações via telefone(do tipo 0800, sem custo a CONTRATANTE), e-mail, web (acesso com usuário e senha);*

– Visto renovação de garantia oficial junto ao fabricante, os canais de abertura chamados serão aceitos diretamente pelo fabricante e seus profissionais técnicos qualificados, acelerando a resposta?

*Possibilitar a emissão de relatórios mensais com as seguintes informações: data/hora da abertura do chamado técnico; Número do ticket referente ao chamado; registro do grau de severidade do chamado; tempo total decorrido para o atendimento do chamado; tempo total decorrido para a resolução do problema, relatório descritivo do serviço realizado; aceite do serviço;*

– A fim de evitar entendimentos dúbios, entendemos que será aceita extensão de garantia do fabricante, onde o mesmo disponibiliza relatório de assistências e chamados após a execução das atividades de reparo, seguindo seus padrões . Está correto nosso entendimento?

*Quando a atividade de manutenção envolver a atualização de firmware e drivers homologados, a CONTRATADA deverá realizar o planejamento de como será realizada a mudança, com anuência da UFFS, de forma que sejam reduzidos os impactos e seja feito um plano de contingência para o retorno para a situação inicial (roolback) para os eventos imprevistos e que impactem na conclusão dos procedimentos inicialmente planejados. Todo o processo será validado e acompanhado pela equipe técnica da UFFS;*

– A fim de evitar entendimentos dúbios, entendemos que será aceita extensão de garantia do fabricante, onde os serviços de up-grade de Firmware e drives seguem os padrões do fabricante do equipamento e serão disponibilizados de acordo com suas políticas, seguindo seus padrões. Está correto nosso entendimento?