



CPL SEPLAF <cpl.seplaf.pmp@gmail.com>

Solicitação Esclarecimento | PE n.º 039/2023 | Full Tech SI

1 mensagem

Pedro Paulo - Full Tech SI <suporte@ftsi.com.br>

20 de junho de 2024 às 11:54

Para: cplseplafpmp <cpl.seplaf.pmp@gmail.com>

Cc: Regirlan Silva <regirlan@ftsi.com.br>

Prezadas(os) Pregoeiras(os), bom dia!

Conforme previsão no item n.º 21.4 do edital PE n.º 039/2023, envio nesta comunicação pedido de esclarecimento referente aos serviços a serem prestados, que se encontram no ANEXO I – SERVIÇOS.

Questionamentos:

No Termo de Referência, página n.º 10, item n.º 1.1 diz que:

“1.1- Dos Serviços de Garantia e Suporte

A licitante, que é a proponente, deve comprovar possuir capacidade para atender aos equipamentos citados, no prazo máximo de 04 horas para suporte remoto e no máximo 24 horas para atendimento presencial. Portanto a empresa deve, no momento da abertura das propostas, comprovar tal capacidade”.

Os serviços de garantia e suporte técnico são prestados pelo fabricante, no nosso caso Lenovo. No rol de opções de garantia, temos opção de garantia on-site com atendimento no local. Além disso, o fabricante dispõe de opção de SLA de até 4h para suporte remoto e até 24h para resolução do problema, seja ele atualização de firmware, por exemplo, ou troca de peça com defeito. Dessa forma, a garantia e suporte do fabricante, comprovados por meio de part number, atendem essa exigência. Nosso entendimento está correto?

Ainda no item n.º 1.1:

Devido a importância do serviço, a licitante deverá possuir em seu quadro de profissionais, técnicos qualificados e certificados, pelo menos 01 (um) para cada tipo de equipamento (hardware) e softwares, de forma a comprovar estarem os mesmos aptos a desempenhar as atividades objetos desta licitação. As certificações deverão ser emitidas pelos fabricantes e/ou distribuidores autorizados (devidamente comprovados) dos equipamentos objetos da proposta.

Entendemos que este ponto do serviço é desnecessário, não está de acordo com o edital. Vejamos:

- 1 – A garantia será do fabricante do equipamento com atendimento 24x7x365;
- 2 – Fechado o diagnóstico do problema, em tese, poderá ser feita atualização de patches para correção de problemas de compatibilidade, por exemplo, ou, troca de peça com envio do técnico e hardware no local;
- 3 – Não é solicitado software embarcado na configuração do servidor, somente que seja compatível com Microsoft, VMware, Suse e Red Hat, ou seja, não é solicitado que um desses softwares esteja embarcado no servidor. Contudo, o fabricante Lenovo possui suporte para essas soluções de softwares.

Dessa forma, entendemos que a exigência de técnicos certificados para software e hardware é desnecessário. Não faz sentido. Sem sombra de dúvida, é melhor ser atendido pelos especialistas do fabricante, dos vários níveis, que possuem a expertise da solução ofertada.

Nosso entendimento está correto?

Agradeço a atenção, coloco-me à disposição para qualquer eventualidade.

At.te,

Pedro Paulo Dantas

Fone 63 3214-1885 / 63 98465-0136