



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Comissão Permanente de Licitação**

---

**OFÍCIO N.º 568/2010**

**ASSUNTO: Esclarecimentos sobre o Pregão Presencial nº 04/2010.**

Fortaleza, 09 de setembro de 2010.

**Prezados Senhores,**

Em resposta ao questionamento enviado em 06 de setembro de 2010, às 11:26h por empresa interessada em participar do Pregão Presencial nº 04/2010, conforme esclarecimentos do Departamento de Informática do TJCE informamos o que se segue:

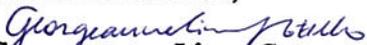
**Pergunta 1:** "No item 6.6, é exigido que '...a rede autorizada poderá prestar o suporte e assistência técnica, mediante a comprovação conforme especificado...', porém no item 6.9 descreve que os chamados deverão ser abertos diretamente no fabricante bem como ter o seu acompanhamento'. No entanto, no subitem 4.1.4 exige que a licitante comprove possuir portal para abertura de incidentes. Como o ônus de cumprimento dos SLAs (multas, penalidades) e requisitos mínimos exigidos no edital, entendemos que o 0800 e todo o acompanhamento dos chamados poderão ser efetuados diretamente pelo licitante. Estamos corretos no nosso entendimento?"

**Resposta:** Entendemos que a licitante deverá comprovar que possui portal para abertura dos incidentes, conforme especificado no item 4.1.4, para prover o atendimento referente aos Serviços de Operação Gerenciada descritos no item 3.8. Os chamados para assistência técnica de hardware e suporte técnico de software referentes à garantia dos equipamentos deverão ser abertos diretamente no fabricante e gerenciados pelo mesmo através de número telefônico 0800 ou equivalente à ligação gratuita, conforme especificado no item 6.9.

**Pergunta 2:** "Referente ao item 7.4: 'O contratante deverá disponibilizar os espaços físicos necessários para instalação dos itens e seus elementos integrantes, já providos de ponto elétricos (rede elétrica) e lógico (Porta Ethernet).'  
Nosso entendimento é que todo o cabeamento lógico e racks serão fornecidos pelo TJ-Ceará, está correto o nosso entendimento?"

**Resposta:** Entendemos que o Tribunal de Justiça irá disponibilizar os espaços físicos necessários para instalação dos itens e seus elementos integrantes, já providos de racks, pontos elétricos (rede elétrica) e pontos lógicos (porta Ethernet). A proponente deverá disponibilizar todos os acessórios necessários para operacionalização do equipamento, tais como software, cabos lógicos (patch cords), cabos de interface RS-232 e cabos de energia elétrica.

**Atenciosamente,**

  
**Georgeanne Lima Gomes Botelho**

**PRÉSIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**Às Empresas interessadas em participar do Pregão Presencial nº 04/2010.**