



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

OFÍCIO N.º 129/2013

ASSUNTO: Esclarecimentos sobre o Pregão Eletrônico nº 47/2013.

Fortaleza, 06 de novembro de 2013.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta aos questionamentos, enviados em 01 de novembro de 2013 e 04 de novembro de 2013 por empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 47/2013, informamos o que se segue:

Questionamento enviado em 01 de novembro de 2013

Pergunta 1: *“Referente à exigência relacionada ao tempo de solução, constante no Anexo 01 – TERMO DE REFERÊNCIA, item 1. Objeto da Contratação. Os fabricantes de hardware possuem diversas modalidades de Acordo de Níveis de Serviço (ou Service Level Agreement – SLA), que estabelecem práticas como tempo de atendimento e solução e formas de execução do serviço: no local/on-site ou balcão. A Dell computadores, fabricante dos servidores existentes no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, disponibiliza o SLA mais agressivo para tempo de solução nestes equipamentos da seguinte forma: 02 (duas) horas de atendimento, mais 06 (seis) horas de solução, totalizando 08 (oito) horas para solução definitiva de eventuais problemas, contadas a partir da abertura do chamado técnico. Sendo assim, entendemos que serão aceitas extensões de garantia com 2h atendimento + 6h de solução, conforme supracitado, para os equipamentos objetos desta renovação. Estamos corretos em nosso entendimento?”*

Resposta 1: Em relação ao **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) DA SOLUÇÃO**, conforme dispõe o **ITEM 4.2.5 (ANEXO 01)** - “Garantia on site, com cobertura 24h x 7 dias e tempo de solução de até 04 horas corridas do chamado” **ENTENDE-SE** como o tempo em que o técnico do fabricante deverá estar no local (on-site) a partir da abertura do chamado para o **INÍCIO DO ATENDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA**.

Pergunta 2: *“Entendemos que a vigência da extensão de garantia deverá ser estabelecida com base na data do pregão, visto que não há como prever datas específicas para emissão de empenho ou assinatura de contrato. Ou seja, os equipamentos com exigência de 01 (um) ano, estarão cobertos até o dia 08 (oito) de novembro de 2014 (dois mil e catorze), enquanto os equipamentos que exigem 02 (dois) anos terão garantia até 08 (oito) de novembro de 2015 (dois mil e quinze). Nosso entendimento está correto?”*

Resposta 2: Em relação a **VIGÊNCIA** dos certificados de extensão da garantia, conforme dispõe o **ITEM 4.2.1 (ANEXO 01)**, os **CERTIFICADOS** terão vigência a partir da **DISPONIBILIZAÇÃO** para o TJCE, que se dará em até 15 (quinze) dias corridos, contados após a emissão da Nota de Empenho.

Pergunta 3: *“É importante salientar que pacotes de extensão de garantia são precificados de acordo com o tempo de vigência e acordo de níveis de serviço já abordados no primeiro questionamento. Levando-se em consideração o tempo decorrido entre as cotações enviadas, quando da formação da dotação orçamentária, e a data de publicação do edital, entendemos que os valores apresentados na tabela do item 06 (Anexo 01), serão considerados apenas para estimar (como o próprio descritivo do item especifica) os referidos preços, podendo haver variações para mais, dentro de limites consensuais entre a licitante e o TJCE. Está correto o entendimento?”*

4/13



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

Resposta 3: Em relação aos valores dos preços, conforme dispõe o **ITEM 9.2.1.1 (ANEXO 01)**, os valores **MÁXIMOS ACEITÁVEIS**, tanto unitários, quanto totais, estão descritos no **ITEM 6 (ANEXO 01)**.

Questionamento enviado em 04 de novembro de 2013

Pergunta 1: "No ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA referente ao certame em epígrafe consta como parte do objeto no ITEM1:

ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto da Contratação

O presente Termo de Referência tem por objeto aquisição de Extensão de Garantia do Fabricante por mais 12(doze) meses para 4 (quatro) servidores DELL PowerEdge R900 e por mais 24 (vinte e quatro) meses para 4 (quatro) servidores DELL PowerEdge R710, com regime de atendimento 24x7, e prazo de solução de 4(quatro) horas.

2. Fundamentação da Contratação

2.1 Quantidade

ITEM	BEM/SERVIÇO	QUANTIDADE (UNI.)
1	Extensão de Garantia por mais 12 (doze) meses para 4 (quatro) servidores DELL PowerEDge R900	1
2	Extensão de Garantia por mais 24 (vinte e quatro) meses para 4 (quatro) servidores DELL PowerEDge R710	1

É verossímil a exigência do " Extensão de Garantia do Fabricante DELL com regime de atendimento 24x7 e prazo de SOLUÇÃO de 04 (quatro) horas" Para os servidores DELL PowerEdge R900 e DELL PowerEdge R710.

Anexo a este pedido de esclarecimento encontra-se o datasheet da DELL Atendimento ProSupport Missão Crítica onde consta:

Opções de cobertura com resposta rápida:

- o 7x24x4, 7x24x6 ou 7x24x8: 4,6 ou 8 horas de resposta no local em tempo integral;
- o 5x10x24: 4 horas de resposta no local em horário comercial;
- o 7x24x4+4: 4 horas de resposta no local + 4 horas para atingir a solução do problema em tempo integral;

sep



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

- 7x24x2+6: 2 horas de resposta no local + 6 horas para atingir a solução do problema em tempo integral.

O serviço de 4/6/8 horas de resposta no local APENAS será autorizado após a execução do diagnóstico por telefone quando, caso se necessário, um técnico será deslocado para atendimento no local. Embora não seja um compromisso com o tempo de solução, a chegada do técnico dentro deste período pode garantir o menor prejuízo de tempo para o cliente. O tempo de resposta dependerá da sua região geográfica e da disponibilidade imediata de recursos. Para os serviços 7x24 (sete dias por semana e 24 horas por dia), a DELL enviará um técnico em até 4 ou 6 horas após a determinação do problema de hardware por telefone. No serviço 5x10 (5 dias por semana e 10 horas por dia), o técnico de campo talvez não chegue ao local até o dia útil seguinte se o serviço for acionado após 16hs (horário local).

Desta forma, questionamos a exigência da solução em 04 (quatro) horas, visto que os partnumbers disponíveis junto ao fabricante Dell Computadores, o qual representamos, ofertam apenas duas possibilidades com atendimento de solução no mesmo dia útil conforme elencados abaixo:

- Atendimento ProSupport Missão Crítica 7x24x4+4 contempla 04 horas de resposta no local + 04 horas para atingir a solução do problema em tempo integral.
- Atendimento ProSupport Missão Crítica 7x24x2+6 contempla 02 horas de resposta no local + 06 horas para atingir a solução do problema em tempo integral.

Diante do exposto, entendemos que a exigência de tempo de solução de 04 (quatro) horas presente no Objeto do item 01 do ANEXO I será desconsiderada. Dessa forma, poderão ser ofertados os Patnumbers referentes a: Atendimento ProSupport Missão Crítica 7x24x2+6 ou Atendimento ProSupport Missão Crítica 7x24x4+4 conforme comprovação do fabricante Dell Computadores em anexo. Nosso entendimento está correto?"

Resposta 1: Em relação ao **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) DA SOLUÇÃO**, conforme dispõe o **ITEM 4.2.5 (ANEXO 01)** - "Garantia on site, com cobertura 24h x 7 dias e tempo de solução de até 04 horas corridas do chamado" **ENTENDE-SE** como o tempo em que o técnico do fabricante deverá estar no local (on-site) a partir da abertura do chamado para o **INÍCIO DO ATENDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA**, ou seja o **ANS – 7x24x4**.

Atenciosamente,



Georgeanne Lima Gomes Botelho
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO TJCE

As empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 47/2013.