

Re: 2º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PP 35/2018 - PREF. SABARA"

De : licitacao@sabara.mg.gov.br

Ter, 07 de ago de 2018 16:54

Assunto : Re: 2º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PP 35/2018 - PREF. SABARA"

Para : Licitação Enterprise <licit.enterprise@gmail.com>

Prezados, boa tarde!

Referente os questionamentos enviados e considerando que a Comissão Permanente de Licitações não dispõe de conhecimentos técnicos acerca do objeto licitado, promovemos diligência aos técnicos da Secretaria Municipal de Planejamento, a resposta foi a seguinte:

### **Pergunta nº 1 – catálogos e certificações.**

As comprovações do atendimento aos requisitos de compatibilidade, listados neste tópico, deverão ser entregues, no momento da habilitação do processo de licitação, em cópias impressas, de forma a permitir a rápida análise pela equipe técnica. O não atendimento de um ou mais requisitos, implica na desclassificação da empresa. Embora esteja indicando habilitação, entendemos que os catálogos e certificações devem ser inseridos na proposta comercial esta correto nosso entendimento?

Tendo em vista o princípio da vinculação ao edital e, considerando que o item 6.7 do mesmo exige que o catálogo dos equipamentos ofertados seja apresentado junto da proposta comercial e, considerando que a documentação é complementar entre si, se o catálogo for o mesmo que constar da proposta não necessariamente deverá constar da habilitação.

### **Pergunta nº 2 – Atestado de capacidade técnica**

**7.4.1-** Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação através da apresentação de 01 (um) atestado de desempenho anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, Comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, com indicação do fornecimento, qualidade do material, do atendimento, cumprimento de prazos e demais condições do

fornecimento. Dada a pertinente solicitação de atestado de capacidade técnica, vale ressaltar que alguns itens do lote I, cito: 4 (memória), 6 (Gaveta), 7 (disco tipo I), 8 (disco tipo II), 14 (Transceiver Tipo I) e 15 (Transceiver Tipo I), são componentes de ativos principais, servidores storage e switch's, e por isso os órgãos públicos, ao emitirem atestado, os citam como tal, ou seja, dentro das configurações dos ativos, ou as omitem. Desta forma e buscando uma maior competitividade no certame, entendemos que no caso dos itens acima, poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica que citem seus ativos principais, ou seja: Item 04 – servidores, Itens 6, 7, e 8 storage e itens 14 e 15 switch's, está correto nosso entendimento?

Conforme o item 7.4.1, o atestado deve ser pertinente e compatível com o edital, entendemos que a comprovação da capacidade técnica não precisa ter necessariamente os mesmos itens do edital, mas pelo menos os ativos principais para atender a especificação técnica mencionada

### **Pergunta nº 3 – Comprovação profissional**

**7.4.2 -** Comprovação por procuração, com a exigência de indicação de profissional detentor do acervo técnico estabelecido no edital, que, à data da celebração da avença com a administração, esteja vinculado à empresa por meio de contrato de prestação de serviços celebrado de acordo com a legislação civil comum, sem, necessariamente, possuir liame com o quadro permanente da empresa licitante.

Entendemos que as certificações, e o contrato que formaliza o vínculo com a empresa do profissional poderão ser entregues quando da assinatura do contrato, está correto nosso entendimento?

Tendo em vista o princípio da vinculação ao edital e, considerando que o item 7.4.2 trata-se de documento que deve ser apresentado dentro do envelope de habilitação. Dessa forma o entendimento de que as certificações, e o contrato que formaliza o vínculo com a empresa do profissional poderão ser entregues quando da assinatura do contrato, está incorreto. A comprovação da exigência para habilitação é para demonstrar que a empresa possui técnicos qualificados e vinculados à empresa, mesmo que sejam terceirizados, uma vez que o suporte se dará nas instalações da prefeitura.

### **Pergunta nº 4 – Tempo de atendimento**

## **10 – Das Obrigações das Partes**

b) Realizar os reparos técnicos corretivos, em qualquer unidade do sistema, fazendo-o voltar a operar dentro dos padrões técnicos de segurança requeridos originalmente pelo fabricante. O prazo máximo para atendimento será de 48 horas.

Em análise ao solicitado, verificamos que o prazo acima conflita com o prazo de atendimento dos itens do lote 1, que é em média 6 horas, desta forma pedimos que esclareça qual prazo a ser seguido.

A realização de reparos técnicos deverá ocorrer no prazo mencionado em cada item garantia e suporte do anexo I. O prazo de 48 horas será utilizado para os itens em que não esteja especificado.

### **Pergunta nº 5 -**

h) Será de responsabilidade do SIGNATÁRIO DETENTOR a desinstalação e reinstalação de equipamentos no mesmo local (no mesmo endereço da unidade), decorrente de alteração interna de layout da unidade.

i) Será de responsabilidade do SIGNATÁRIO DETENTOR a desinstalação e reinstalação de equipamentos em outro local, em virtude de mudança de endereço.

A presença dos itens acima descritos tratou-se de erro material, deve ser desconsiderado e, por entender que a modificação não tem o condão de alterar a formulação de proposta, mantém-se a data inalterada.

### **Pergunta nº 6**

r) Efetuar, a cada intervenção técnica corretiva, também, a revisão geral do sistema eletrônico de alarme. Em análise ao solicitado, pedimos quem se justifique o que seria tal exigência, a que se refere?

O item "r" da minuta do contrato tratou-se de um equívoco formal, deve ser desconsiderado e, por entender que a modificação não tem o condão de alterar a formulação de proposta, mantém-se a data inalterada.

### **Pergunta nº 7 – treinamento**

s) Ficará a cargo da CONTRATADA, o treinamento dos empregados da CONTRATANTE, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, quanto ao uso do sistema de forma apropriada:

Orientar empregados e usuários, permanentemente, sobre o uso do sistema, inclusive em caso de pane;

Em análise ao solicitado, entendemos que o treinamento poderá ser ministrado pelo fabricante, e não necessariamente a contratada, está correto nosso entendimento?

Correto o entendimento

Para quantos funcionários seria o treinamento? Pedimos que se detalhe o treinamento esperado.

Se necessário, o treinamento deverá ser feito para 06(seis) funcionários, em média, e deverá incluir toda operacionalidade de instalação, configuração, remoção e utilização dos equipamentos adquiridos

### **Pergunta nº 8 – Lote 01 – Item 01**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Correto

### **Pergunta nº 9 – Lote 01 – Item 01**

Em relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistemas operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis,

contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto, uma vez que software exige particularidades próprias

### **Pergunta nº 10 – Lote 01 – Item 01**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 11 – Lote 01 – Item 01**

Não encontramos no Edital referências quanto à instalação física (ativação) deste equipamento. Entendemos que a instalação física deste equipamento (acesso à energia elétrica, tomadas, conexões de internet, bem como a desembalagem e montagem dos equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso nosso entendimento anterior não esteja correto, solicitamos esclarecer como se desenvolverão os trabalhos. Solicitamos informar o prazo para instalação, o horário e os dias da semana em que as instalações deverão ocorrer. Solicitamos informar quais as possíveis localidades de instalação.

O processo é instruído para aquisição através de registro de preços, o que não gera compromisso de contratação. Assim, conforme demanda da contratante a empresa vencedora do certame será acionada para fornecer o(s) equipamento(s) a solicitado(s). Por se tratar do Datacenter da Prefeitura, a instalação do mesmo se dará no local de entrega já mencionado no edital e conforme orientação do setor de Coordenação de Sistemas da Prefeitura.

### **Pergunta nº 12 – Lote 01 – Item 02**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Está correto, uma vez que software exige particularidades próprias.

### **Pergunta nº 13 – Lote 01 – Item 02**

Em relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistemas operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto.

### **Pergunta nº 14 – Lote 01 – Item 02**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 15 – Lote 01 – Item 02**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 16 – Lote 01 – Item 02**

Em relação a Garantia, item 4.7.5.15 solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware no próximo dia útil, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 17 – Lote 01 – Item 02**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 18 – Lote 01 – Item 05 e 06**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 19 – Lote 01 – Item 05 e 06**

Em relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 20 – Lote 01 – Item 05 e 06**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento,

inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 21– Lote 01 – Item 07**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 22– Lote 01 – Item 07**

Em relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 23– Lote 01 – Item 07**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 24– Lote 01 – Item 08**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 25– Lote 01 – Item 08**

Em relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 26– Lote 01 – Item 08**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 27– Lote 01 – Item 09**

Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 28– Lote 01 – Item 09**

Em relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Está correto, porém unidade de backup não tem software

### **Pergunta nº 29– Lote 01 – Item 09**

Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 30– Lote 01**

**7.4.2** Comprovação por procuração, com a exigência de indicação de profissional detentor do acervo técnico estabelecido no edital, que, à data da celebração da avença com a Administração, esteja vinculado à empresa por meio de contrato de prestação de serviços celebrado de acordo com a legislação civil comum, sem, necessariamente, possuir liame com o quadro permanente da empresa licitante. Em análise ao solicitado, entendemos que devemos apresentar um profissional certificado pelo fabricante ofertado nos equipamentos cotados principais: Servidores, storage, switch e backup, está correto nosso entendimento? E ainda que o contrato de prestação de serviços deste profissional com a empresa deve ser apresentado quando da celebração do contrato, está correto nosso entendimento?

Tendo em vista o princípio da vinculação ao edital e, considerando que o item 7.4.2 trata-se de documento que deve ser apresentado dentro do envelope de habilitação. Dessa forma o entendimento de que as certificações, e o contrato que formaliza o vínculo com a empresa do profissional poderão ser entregues quando da assinatura do contrato, está incorreto. A comprovação da exigência para habilitação é para demonstrar que a empresa possui técnicos qualificados e vinculados à empresa, mesmo que sejam terceirizados, uma vez que o suporte se dará nas instalações da prefeitura.

### **Pergunta nº 31– Item 7.1 Obrigação das partes**

A CONTRATADA deverá efetuar os atendimentos técnicos, não podendo ocorrer terceirização, sob pena de aplicação de multa de acordo com o disposto no Edital. Entendemos que a assistência técnica poderá ser prestada pelo fabricante e/ou sua rede autorizada sem que ocorra qualquer penalidade a contratada, está correto nosso entendimento?

Está correto

### **Pergunta nº 32– Item 7.1 Entrega**

A entrega dos equipamentos pela CONTRATADA deverão ser efetuadas conforme cronograma estabelecido pela CONTRATANTE em no máximo 30 dias após sua solicitação. Dada a complexidade dos itens envolvidos, sua manufatura sobre demanda/importação, pedimos que o prazo acima possa ser revisado, passando-se a admitir um prazo dentro da realidade para o bem licitado. Prazo que tem sido admitido gira em torno de 45 a 60 dias.

O processo é instruído para aquisição através de registro de preços, o que não gera compromisso de contratação.

Todo o entendimento e as tratativas serão com o setor responsável pelo contrato, Coordenação de Sistemas e caso ocorra algum tipo de problema, como importação deverá ser imediatamente comunicado.

### **Pergunta nº 33– Itens 16 e 17.**

Entendemos que para os itens 16 e 17 não será da obrigação da contratada a instalação, cabendo a mesma somente o fornecimento, está correto nosso entendimento?

A instalação dos itens é obrigação da contratada.

Att,

Paula R. de Jesus

----- Mensagem original -----

De: Licitação Enterprise <licit.enterprise@gmail.com>

Para: licitacao@sabara.mg.gov.br

Enviadas: Mon, 06 Aug 2018 14:43:39 -0300 (BRT)

Assunto: 2º PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PP 35/2018 - PREF. SABARA"

Prezados Srs. Boa tarde!

A Empresa Enterprise Comercio e Soluções em TI  
LTDA-EPP, CNPJ nº 22.777.689/0001-06, sediada, na Av. Raja Gabaglia, nº 3350 –  
2º andar, Bairro Estoril – BH – MG, fone 31-3378-1330, e-mail: [licit.enterprise@gmail.com](mailto:licit.enterprise@gmail.com) , vem  
respeitosamente, apresentar o seguinte:

#### **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

Nossa empresa pretende participar do certame ofertando equipamentos genuínos do fabricante Dell, contudo, viemos apresentar os seguintes pedidos de esclarecimentos:

#### **Pergunta nº 1 – catálogos e certificações.**

As comprovações do atendimento aos requisitos de compatibilidade, listados neste tópico, deverão ser entregues, no momento da habilitação do processo de licitação, em cópias impressas, de forma a permitir a rápida análise pela equipe técnica. O não atendimento de um ou mais requisitos, implica na desclassificação da empresa.

Embora esteja indicando habilitação, entendemos que os catálogos e certificações devem ser inseridos na proposta comercial esta correto nosso entendimento?

#### **Pergunta nº 2 – Atestado de capacidade técnica**

##### **7.4.1 -**

Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação através da apresentação de 01 (um) atestado de desempenho anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, Comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, com indicação do fornecimento, qualidade do material, do atendimento, cumprimento de prazos e demais condições do fornecimento.

Dada a pertinente solicitação de atestado de capacidade técnica, vale ressaltar que alguns itens do lote I, cito: 4 (memória), 6 (Gaveta), 7 (disco tipo I), 8 (disco tipo II), 14 (Transceiver Tipo I) e 15 (Transceiver Tipo I), são componentes de ativos principais, servidores storage e switch's, e por isso os órgãos públicos, ao emitirem atestado, os citam como tal, ou seja, dentro das configurações dos ativos, ou os omitem.

Desta forma e buscando uma maior competitividade no certame, entendemos que no caso dos itens acima, poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica que citem seus ativos principais, ou seja: Item 04 – servidores, Itens 6, 7, e 8 storage e itens 14 e 15 switch's, esta correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 3 – Comprovação profissional**

7.4.2

Comprovação por procuração, com a exigência de indicação de profissional detentor do acervo técnico estabelecido no edital, que, à data da celebração da avença com a Administração, esteja vinculado à empresa por meio de contrato de prestação de serviços celebrado de acordo com a legislação civil comum, sem, necessariamente, possuir liame com o quadro permanente da empresa licitante.

Entendemos que as certificações, e o contrato que formaliza o vínculo com a empresa do profissional poderão ser entregues quando da assinatura do contrato, esta correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 4 – Tempo de atendimento**

**10 – Das Obrigações das Partes**

b) Realizar os reparos técnicos corretivos, em qualquer unidade do sistema, fazendo-o voltar a operar dentro dos padrões técnicos de segurança requeridos originalmente pelo fabricante. O prazo máximo para atendimento será de 48 horas.

Em análise ao solicitado, verificamos que o prazo acima conflita com o prazo de atendimento dos itens do lote 1, que é em média 6 horas, desta forma pedimos que esclareça qual prazo a ser seguido.

**Pergunta nº 5 -**

h) Será de responsabilidade do SIGNATÁRIO DETENTOR a desinstalação e reinstalação de equipamentos no mesmo local (no mesmo endereço da unidade), decorrente de alteração interna de layout da unidade.

i) Será de responsabilidade do SIGNATÁRIO DETENTOR a desinstalação e reinstalação de equipamentos em outro local, em virtude de mudança de endereço.

**Pergunta nº 6**

r) Efetuar, a cada intervenção técnica corretiva, também, a revisão geral do sistema eletrônico de alarme.

Em análise ao solicitado, pedimos quem se justifique o que seria tal exigência, a que se refere?

**Pergunta nº 7 – treinamento**

s) Ficará a cargo da CONTRATADA, o treinamento dos empregados da CONTRATANTE, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, quanto ao uso do sistema de forma apropriada:

- Orientar empregados e usuários, permanentemente, sobre o uso do sistema, inclusive em caso de pane;

Em análise ao solicitado, entendemos que o treinamento poderia ser ministrado pelo fabricante, e não necessariamente a contratada, esta correto nosso entendimento?

Para quantos funcionários seria o treinamento?

Pedimos que se detalhe o treinamento esperado.

**Pergunta nº 8 – Lote 01 – Item 01**



Em

relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 9 – Lote**

**01 – Item 01**

Em

relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 10 – Lote**

**01 – Item 01**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 11 – Lote**

**01 – Item 01**

Não

encontramos no Edital referências quanto à instalação física (ativação) deste equipamento. Entendemos que a instalação física deste equipamento (acesso à energia elétrica, tomadas, conexões de internet, bem como a desembalagem e montagem dos equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso nosso entendimento anterior não esteja correto, solicitamos esclarecer como se desenvolverão os trabalhos. Solicitamos informar o prazo para instalação, o horário e os dias da semana em que as instalações deverão ocorrer. Solicitamos informar quais as possíveis localidades de instalação.

**Pergunta nº 12 – Lote**

**01 – Item 02**

Em

relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 13 – Lote**

**01 – Item 02**

Em

relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um

nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 14 – Lote**

**01 – Item 02**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 15 – Lote**

**01 – Item 02**

Em

relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 16 – Lote**

**01 – Item 02**

Em

relação a Garantia, item 4.7.5.15 solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware no próximo dia útil, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 17 – Lote 01 – Item 02**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 18 – Lote 01 – Item 05 e 06**

Em

relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 19 – Lote 01 – Item 05 e 06**

Em

relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não

disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 20 – Lote 01 – Item 05 e 06**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 21– Lote 01 – Item 07**

Em

relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 22– Lote 01 – Item 07**

Em

relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 23– Lote 01 – Item 07**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 24– Lote 01 – Item 08**

Em relação

ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 25– Lote 01 – Item 08**

Em

relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto

podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 26– Lote 01 – Item 08**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 27– Lote 01 – Item 09**

Em

relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 28– Lote 01 – Item 09**

Em

relação a Garantia solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 3 anos de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware dentro de 02 horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 29– Lote 01 – Item 09**

Em

relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Pergunta nº 30– Lote 01**

**7.4.2 Comprovação por**

procuração, com a exigência de indicação de profissional detentor do acervo técnico estabelecido no edital, que, à data da celebração da avença com a Administração, esteja vinculado à empresa por meio de contrato de prestação de serviços celebrado de acordo com a legislação civil comum, sem, necessariamente, possuir liame com o quadro permanente da empresa licitante.

Em análise ao

solicitado, entendemos que devemos apresentar um profissional certificado pelo fabricante ofertado nos equipamentos cotados principais: Servidores, storage, switch e backup, está correto nosso entendimento?

E ainda que o

contrato de prestação de serviços deste profissional com a empresa deve ser apresentado quando da celebração do contrato, está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 31– Item 7.1 Obrigação das partes**

A CONTRATADA deverá efetuar os atendimentos técnicos, não podendo ocorrer terceirização, sob pena de aplicação de multa de acordo com o disposto no Edital.

Entendemos que a assistência técnica poderá ser prestada pelo fabricante e/ou sua rede autorizada sem que ocorra qualquer penalidade a contratada, está correto nosso entendimento?

**Pergunta nº 32– Item 7.1 Entrega**

A entrega dos equipamentos pela CONTRATADA deverão ser efetuadas conforme cronograma estabelecido pela CONTRATANTE em no máximo 30 dias após sua solicitação.

Dada a complexidade dos itens envolvidos, sua manufatura sobre demanda/importação, pedimos que o prazo acima possa ser revisado, passando-se a admitir um prazo dentro da realidade para o bem licitado.

Prazo que tem sido admitido gira em torno de 45 a 60 dias.

**Pergunta nº 33– Itens 16 e 17.**

Entendemos que para os itens 16 e 17 não será da obrigação da contratada a instalação, cabendo a mesma somente o fornecimento, esta correto nosso entendimento?

--

*Cordialmente,*

*Enterprise Soluções  
Fabio Mesquita  
31-3244-6969*

--

**COMISSÃO DE LICITAÇÃO**  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SABARÁ  
TELEFONE: 3672-7677  
EMAIL: [licitacao@sabara.mg.gov.br](mailto:licitacao@sabara.mg.gov.br)

---