

**RE: QUESTIONAMENTO - PE N° 23/2021 - MINISTÉRIO DA ECONOMIA**

Central Licitação <central.licitacao@economia.gov.br>

Ter, 16/11/2021 08:48

Para: governo@vsdata.com.br <governo@vsdata.com.br>

Prezada,

Segue resposta da área demandante ao questionamento apresentado. Ela será inserida também no sistema de Compras.

**RESPOSTA:** O entendimento está ERRADO. Isso porque a responsabilidade pela estrutura de atendimento e por todo os recursos a fim de garantir os níveis mínimos de serviço exigidos no Edital é de responsabilidade da licitante vencedora do certamente. E ainda, a relação contratual futura se dará apenas com a empresa ganhadora da licitação e também está expressamente vedado a subcontratação conforme item 17.1 do Termo de Referência.

Por fim, enfatizamos, novamente, que , conforme itens 4.4.6., 4.11.2 do Termo de Referência, abaixo transcritos, constitui obrigação da CONTRATADA o fornecimento do suporte:

4.4.6. A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo (...).

4.11.2. A CONTRATADA deverá possibilitar a abertura ilimitada de chamados de suporte.

Atenciosamente.

Rafaella Penedo  
Pregoeira

---

**De:** governo@vsdata.com.br <governo@vsdata.com.br>

**Enviado:** quinta-feira, 11 de novembro de 2021 17:14

**Para:** Central Licitação <central.licitacao@economia.gov.br>

**Cc:** governo@vsdata.com.br <governo@vsdata.com.br>

**Assunto:** QUESTIONAMENTO - PE N° 23/2021 - MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Prezados,  
Boa tarde,

Tendo em vista o interesse de nossa empresa em participar do Pregão Eletrônico ° 23/2021, solicitamos o seguinte esclarecimento:

**Questionamento 1**

Em relação aos canais de atendimento para suporte técnico, entendemos que poderá ser utilizada a central de atendimento do fabricante para abertura de chamados, ao qual não exime as responsabilidades contratuais da contratada. Está correto nosso entendimento?

Favor, acusar o recebimento.

Qualquer dúvida estamos à disposição.  
Atenciosamente.



vsdata.com.br

**Anne Luz**  
Executiva de Contas - Governo

(41)2118-7035



Banco de  
Dados



Cloud



Fitas de Backup  
e Etiquetas



Linux e  
Virtualização



Network



Servers e  
Storage



Serviços