

OBJETO: O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação para fornecimento de Licenças de Softwares e Serviços de Computação em Nuvem da Microsoft por meio do Sistema de Registro de Preços, com vistas a atender às necessidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

A **Ingram Micro Brasil Ltda.**, sediada SHS QD 06, CJ "A", BL "E", SL 612 – COMPLEXO BRASIL 21 – BRASÍLIA-DF – CEP: 70.316-902, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 01.771.935/0011-06, pessoa jurídica de direito privado, devidamente qualificada a participar do procedimento licitatório acima referenciado, por intermédio de seu representante legal, tempestiva e respeitosamente, vem perante a essa denotada Comissão de Licitação, solicitar os seguintes esclarecimentos:

Questão 1

Conforme item 5.3. Requisitos de Capacitação no subitem: 5.3.1. Não será necessário implantar a solução (o que reduzirá custos), nem capacitar usuários/equipe técnica, pois já estão familiarizados com a plataforma. A manutenção ocorrerá por meio do Contrato de suporte de Infraestrutura (Contrato 40/2019) e em último caso, através do fabricante (Suporte Premier).

Podemos entender que o Contrato de suporte de Infraestrutura (Contrato 40/2019) e o (Suporte Premier) do fabricante, a contratante já possui os mesmos se estenderá essa nova contratação? Está correto nosso entendimento?

Questão 2

Conforme item 5.8. Requisitos de Projeto e de Implementação e seus subitens 5.8.1 e 5.8.2.

Entretendo considerando que esse certame faz referência a contratação de licenciamento e não tem um item específico de contratação de serviço especializado para implantação, entendemos que entregando a documentação técnica com os respectivos links oficiais de cada produto estamos atendendo a solicitação. Está correto nosso entendimento?

Questão 3

Conforme item: 5.9 Requisitos de Implantação e sus subitem 5.91;

Entretendo considerando que esse certame faz referência a contratação de licenciamento e não tem um item específico de contratação de serviço especializado para implantação. Entendemos que a implantação/disponibilização é a entrega do tenant com as licenças disponíveis, estamos atendendo o requisito exigido? Está correto nosso entendimento?

Questão 4

Conforme observado no TR no Item 5.5. Requisitos de Manutenção non subitem: 5.5.1.1. Durante todo o período de vigência do Contrato a empresa a ser contratada deverá fornecer uma Central de Atendimento (sítio na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional à CONTRATANTE para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, obrigatoriamente em português brasileiro.

Observando que o objeto de contratação desse certame é a contratação de licenças onde não prevê contratação de suporte por parte da contratada, entendemos que todo escopo de suporte seguirá as políticas da fabricante e todo chamado e correção será prestado pela mesma, através de seus canais de atendimentos. Está correto nosso entendimento?

Questão 5

Conforme observado no item 5.5.1.1.1. Não há limitação para o número de chamados técnicos, via web: do Termo de Referência, e validando os itens que compõem o objeto da contratação, entendemos que o certame não prevê contratação de serviços adicionais prestados pela contratada, além dos que serão prestados pelo fabricante das soluções, cujo suporte, eventualmente, será prestado através do benefício do 24x7 Problem Resolution Support (que compõe o Software Assurance, incluso nestes itens), o órgão entende que tais incidentes seguem a política de contabilização do total de incidentes, elegibilidade, padrão de atendimento e SLA da fabricante Microsoft (https://download.microsoft.com/download/0/0/3/0039F316-45CF-4083-AA6E-C35DA9D25C1B/SA_InteractiveBenefitsChart.pdf) e que o programa NÃO prevê um total de incidentes ilimitados para chamados telefônicos, porém é ilimitado para chamados via web. Está correto o nosso entendimento?

Questão 6

Conforme observado no item: 5.5.1.2. Forma de atendimento: remoto ou presencial. No caso de atendimento remoto, a CONTRATADA deve informar por e-mail o fiscal técnico do Contrato, assim que o atendimento for iniciado, e após sua conclusão, contendo evidências das atividades executadas. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada.

Entretanto considerando que esse certame faz referência a contratação de licenciamento e não tem um item específico de contratação de serviço especializado de suporte, O suporte prestado pela MICROSOFT para os produtos contemplados neste edital é prestado EXCLUSIVAMENTE de forma remota, por chat, e-mail e telefone e portal, de acordo e limitado conforme os termos de produto e os termos de serviço online da MICROSOFT, que podem ser conferidos nos links: Suporte - Service Descriptions | Microsoft Docs, no caso de suporte presencial entendemos que o contactante já possui contrato diretamente com a Microsoft conforme citado no item 5.3.1. e o mesmo solicitara diretamente ao fabricante. Está correto nosso entendimento?

Questão 7

Conforme observado no item: 5.5.1.5. A FABRICANTE/CONTRATADA deverá garantir a atualização dos microcódigos, firmwares, drivers e softwares instalados, provendo o fornecimento de novas versões por necessidade de correção de problemas ou por implementação de novos releases, a partir do recebimento definitivo pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, durante o período de garantia.

Por se tratar de correções e atualizações nos produtos onde apenas o fabricante detém o acesso para tais ações, o contratante entende que não cabe a contratada nenhum tipo de ação, cabendo aguardar o fabricante disponibilizar as atualizações dos micro-códigos, firmwares, drivers e softwares instalados. Está correto nosso entendimento?

Questão 8

Conforme observado no item: 5.5.2.1.1. A criticidade de cada chamado técnico será classificada conforme os níveis abaixo: e seus subitens:

- a) Severidade Baixa: atividades que não causem impacto à disponibilidade do serviço, como diagnóstico de problemas com impacto isolado a poucos usuários, resolução de problemas de baixo risco entre outros;

- b) Severidade Média: incidente (s) que não causa (em) indisponibilidade do ativo, mas que afeta de forma significativa o desempenho do serviço;
- c) Severidade Alta: incidente (s) que causa (em) indisponibilidade do serviço, afetando diretamente as atividades do Ministério da Justiça e Segurança Pública;

O referido suporte técnico está incluso no licenciamento adquirido e será prestado pela FABRICANTE MICROSOFT. Entretanto o suporte NÃO COTEMPLA TEMPO DE SOLUÇÃO ou TEMPO DE RETORNO DAS OPERAÇÕES, como solicitado pelo CONTRATANTE. O TEMPO DE RESPOSTA INICIAL para incidentes críticos via WEB ou TELEFONE é de 2 a 8 horas uteis dependendo da criticidade. Os detalhes do suporte incluso no licenciamento podem ser consultados Termos Produto da MICROSOFT disponíveis em: <https://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=PT&lang=Portuguese> Brazil O CONTRATANTE está ciente e de acordo com esta condição?

Questão 9

Conforme o item 8.7.1. A subscrição das licenças será remunerada, exclusivamente, em função da quantidade efetiva de licenças solicitadas e ativadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública e dos Níveis Mínimos de Serviços alcançados.

Entendemos que o contratante irá pagar pela quantidade efetiva das licenças solicitadas independente se estas foram atribuídas aos usuários ou não, isto é, uma vez que as licenças estiverem disponíveis no portal do fabricante (VLSC) a contratante irá realizar o pagamento. Está correto o nosso entendimento?

Questão 10

Conforme item 8.7.2. A prestação dos serviços em Nuvem será remunerada, exclusivamente, em função da quantidade efetiva utilizada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública e dos Níveis Mínimos de Serviços alcançados.

Entendemos que o contratante irá pagar pela quantidade efetiva das licenças solicitadas independente se estas foram atribuídas aos usuários ou não, isto é, uma vez que as licenças estiverem disponíveis no portal do fabricante (VLSC) a contratante irá realizar o pagamento. Está correto o nosso entendimento?

Questão 11

Conforme item 7.1.10 O pagamento de todos os itens do Grupo 1 será efetuado mensalmente, exclusivamente, em função da quantidade efetiva de licenças solicitadas e ativada pelo CONTRATANTE e dos Níveis Mínimos de Serviços alcançados.

Entendemos que o pagamento total dos itens se dará quando a contratada disponibilizar as licenças para uso no portal do fabricante. Está correto o nosso entendimento?

Questão 12

Conforme item 7.1.10.1. Para as SKUs: AAA-12414 (Core CAL Bridge para Office 365), 6VC-01252 (Windows Server Remote Desktop CAL Usuário), 9GA-00006 (Windows Server Standard), 9GS-00495 (Windows Server Datacenter) e 7JQ-00341 (SQL Server Enterprise Core) considerando o modelo de comercialização do FABRICANTE, os quantitativos pretendidos pela CONTRATANTE para os 12 (doze) meses seguintes, deverão ser solicitados no início de cada vigência contratual, não sendo permitida para esses itens a emissão de OSs com quantitativo parcial durante a vigência.

De acordo com as regras do fabricante o item AAA-12414 (Core CAL Bridge para Office 365) deverá sempre ser atrelado a uma licença de O365, isto é, esse item não poderá ser adquirido isoladamente uma vez que ele é um item para o O365. Entendemos que a contratante tem ciência das políticas de licenciamento do fabricante e está ciente desta questão. Nosso entendimento está correto?

Questão 13

Conforme item 7.1.11. O pagamento do item 29 será efetuado mensalmente, exclusivamente, em função da quantidade efetiva de serviços utilizados pelo CONTRATANTE e dos Níveis Mínimos de Serviços alcançados.

Entendemos que embora tenha uma estimativa de compra para este item, a contratante não irá adquirir nenhum crédito de Azure, sendo assim a contratante operará exclusivamente com pagamento pós utilização do serviço de Azure. Está correto nosso entendimento?

Questão 14

Conforme item 2.1. A solução pleiteada deverá ser composta por licenças dos produtos da Microsoft no modelo subscrição em contrato Enterprise Agreement Subscription e Serviço Microsoft Azure, conforme estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e dos órgãos participantes.

Conforme regras do fabricante para abertura do contrato Enterprise Agreement Subscription será necessário adquirir no mínimo 250 unidades do item 1, 2, 3, 4 ou 7 ou uma combinação dos itens 1, 2, 3, 4 desde que atinja no mínimo 250 unidades ou apenas 250 unidades do item 7. Entendemos que a contratante tem ciência das políticas de licenciamento do fabricante e está ciente desta questão. Nosso entendimento está correto?

Ainda em relação ao item acima, entendemos que o partícipe DPF não possui quantidade suficiente para abertura de um Contrato EAS próprio; poderá, porém, e a seu critério, reportar as licenças em outro Contrato EAS ativo, ciente de que essas licenças serão incluídas em um Contrato que não está em seu nome. Entendemos que a contratante tem ciência das políticas de licenciamento do fabricante e está ciente desta questão. Nosso entendimento está correto?

Questão 15

Conforme item 13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

De acordo com as regras do fabricante o modelo de contratação Enterprise Agreement Subscription para 12 meses não permite supressões. Entendemos que a contratante tem ciência das políticas de licenciamento do fabricante e está ciente desta questão. Nosso entendimento está correto?

Questão 16

Conforme item 5.5.1.3. A lista a seguir não é exaustiva, mas contém os principais serviços de manutenção, atualização de versão e suporte técnico, a serem executados durante a vigência contratual: no subitem: c) Garantir que novas versões de firmware ou atualizações dos produtos sob contrato de manutenção tenham a perfeita compatibilidade com o ambiente operacional em uso nas instalações computacionais do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Como é de conhecimento do mercado o fabricante sempre que lança um produto, junto ao mesmo existe uma recomendação referente ao sistema operacional e a configuração de hardware para o produto funcione de forma adequada como link de exemplo: Microsoft 365 e Office: Recursos e informações do produto. Entendemos que o contratante compreende esses requisitos?

Questão 17

Para abertura contratual Enterprise Agreement Subscription (EAS) o partícipe precisa atingir/respeitar os requisitos mínimos do programa, de acordo com as regras contratuais do fabricante. Está correto nosso entendimento?



No aguardo desta Douta Comissão, agradecemos antecipadamente.

Brasília, 23 de março de 2021

INGRAM MICRO BRASIL LTDA