

**Esclarecimento** 26/06/2020 11:14:37

1) o Termo de Referência, o item 3, que descreve os itens de licenças que compõe a solução, nas licenças de Office 365 (E1, E3 e E5), está indicada a solução Skype for Business Online. Porém, o produto está sendo descontinuado pela Microsoft e sendo substituído pelo Microsoft Teams, que possui as mesmas funcionalidades, ou seja, "reuniões online com áudio, vídeo HD e web conferência pela Internet. Mensagens instantâneas e transmissão de reuniões para até 10.000 pessoas". Entendemos que este será o produto entregue e será considerado pelas empresas participantes da ARP. Está correto nosso entendimento? 2) No Termo de Referência, no item 3.1, onde detalha-se os itens de consultoria, tanto especializada da Contratada quanto do Fabricante, é indicado no subitem 3.1.3 o que deve ser entendido como suporte técnico, trecho transcrito abaixo: 3.1.3. Os serviços de suporte técnico compreendem o atendimento para manutenção corretiva e identificação de falhas ou inconsistência detectadas nos produtos, também se aplicam na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o funcionamento e a utilização dos softwares. Somando a este item, destacamos que o item 3.1.6 define que o suporte técnico deverá ser em regime 24x7x365; e que o item 6.6 estabelece os níveis mínimos de serviço. Assim, entendemos que, atendidos os níveis mínimos de serviço com a entrega do serviço de suporte técnico em 24x7x365, e tendo o seu acionamento feito via internet, telefone ou e-mail, registrando em sistema próprio da contratada para controle, haverá para cada incidente reportado de suporte, as suas horas de suporte aferidas e então computadas em UST para pagamento usando um dos dois itens, 14 ou 15, a saber, suporte técnico da Contratada ou do Fabricante. Está correto nosso entendimento? Caso não esteja, por favor, poderiam esclarecer como desejam a entrega do suporte técnico? 3) Entendemos que de acordo com o item 3.1.7 do Termo de Referência, é obrigação da CONTRATADA prover a central de serviços que atuará como Suporte Técnico, realizando o atendimento através dos meios de acionamento solicitados, e o efetivo controle dos incidentes e requisições, para posterior controle, análise e levantamento de horas consumidas, tudo isso registrado em sistema próprio. Está correto nosso entendimento? 4) Entendemos que os chamados de incidentes a serem escalados para o Suporte Técnico do Fabricante deverão ser registrados e controlados junto à CONTRATADA. Está correto nosso entendimento? 5) Acerca do item "5.15.4. Serviços, detalhamento e dimensionamento" que detalha o dimensionamento e detalhamento prévio das demandas a serem consumida por UST, entendemos que este dimensionamento é inicial, estimativo, e que quando da solicitação e emissão da OS, avaliação das partes envolvidas como trata o item 5.15.2.3 e 5.15.3., houver necessidade de alteração dos quantitativos, os mesmos serão avaliados e então aprovados justificativamente. Está correto nosso entendimento? 6) Entendemos que para o completo atendimento ao item 5.16 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO, a CONTRATADA deverá manter sob sua responsabilidade sistema que permita o gerenciamento e controle de todas as comunicações realizadas, como ordens de serviço e chamados técnicos. Está correto nosso entendimento?

COMPRASNET
Pregão Eletrônico



Resposta 26/06/2020 11:14:37

1) Está correto o entendimento. 2) Devido à necessidade de ajustes para aprimoramento do planejamento dos serviços e apontamentos realizados pelo Tribunal de Contas da União, os itens 14 e 15 não serão contratados neste momento. 3) Devido à necessidade de ajustes para aprimoramento do planejamento dos serviços e apontamentos realizados pelo Tribunal de Contas da União, os itens 14 e 15 não serão contratados neste momento. 4) Devido à necessidade de ajustes para aprimoramento do planejamento dos serviços e apontamentos realizados pelo Tribunal de Contas da União, os itens 14 e 15 não serão contratados neste momento. 5) Devido à necessidade de ajustes para aprimoramento do planejamento dos serviços e apontamentos realizados pelo Tribunal de Contas da União, os itens 14 e 15 não serão contratados neste momento. 6) O entendimento não está correto. Não há essa exigência.

Fechar