



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

QUESTIONAMENTO 1

Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 099/2013

Objeto: Aquisição, via sistema de registro de preços, de solução de virtualização de desktops (Teletrabalho), incluindo serviços de suporte técnico sob demanda, instalação, configuração e treinamento oficial.

Seguem as respostas aos questionamentos efetuados, com base em manifestação da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT da 9ª Região.

PERGUNTA 1:

“No item 3 do Anexo II, SUPORTE TÉCNICO, são especificados todos os serviços e demais características para atendimento de suporte técnico deste pregão. Entendemos que, para que se possa garantir níveis de escalabilidade caso um eventual problema não consiga ser resolvido pela contratada, a contratada deverá comprovar que adquiriu suporte técnico da fabricante para atendimento ao TRT durante o período de contrato. Nosso entendimento está correto ?”

RESPOSTA 1:

O entendimento não está correto. Não é exigido comprovação. Ressaltamos que de acordo com o item 3.8 do Anexo II – Especificações Mínimas – do edital, a Contratada deverá atender a Níveis Mínimos de Serviço e prazos a serem cumpridos, estabelecidos pelos indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados.

PERGUNTA 2:

“No item 3 do Anexo II, SUPORTE TÉCNICO, é solicitado tempo de solução de problemas. Como nenhum fabricante fornece tempo de solução em software, entendemos que o prazo solicitado poderá ser de contorno. Nosso entendimento está correto?”

RESPOSTA 2:

O entendimento não está correto.

De acordo com o item 3.4 do Anexo II – Especificações Mínimas – do edital, a contratada deverá garantir o resultado esperado para cada nível de severidade:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

- a) severidade 1 – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado. Resultado esperado: serviço de TI restabelecido;
- b) severidade 2 – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada. Resultado esperado: serviço de TI restabelecido ao seu padrão de funcionamento normal;
- c) severidade 3 – chamado para esclarecimento de dúvidas, configuração do ambiente e resolução de problemas de baixo risco. Resultado esperado: dúvida esclarecida, configuração do ambiente executada ou problema resolvido;
- d) severidade 4 – chamados executados por meio de ordens de serviço, que são destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e tuning de ambiente, resolução de problemas, transferência de tecnologia, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos, ou para implementar procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções. Resultado esperado: objeto da ordem de serviço atendido, de acordo com especificações.

Daniel Ferreira de Souza
Pregoeiro