

MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento

Referência: Pregão Eletrônico nº 34/2018 (48500.005723/2018-66)

Data: 12/11/2018

Objeto: REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE LICENÇAS DE ADMINISTRADOR PARA O SOFTWARE SYSAID, SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO E SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2018

ESCLARECIMENTO Nº 01

Prezados Senhores,

1. Em atenção aos pedidos de esclarecimentos enviados por empresas que retiraram o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 34/2018, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS (www.comprasgovernamentais.gov.br) e também no sítio da ANEEL (www.aneel.gov.br).

GIAMPIERO CARDOSO NARGI
Pregoeiro

Pergunta(s)

1. No item 4.2.2.7.5 não é informado se os prazos descritos são em horas úteis ou corridas. Entendemos que os prazos dos SLAs são contados em horas úteis, está correto nosso entendimento?
2. A exemplo de um ticket (chamado) aberto junto à CONTRATADA no dia 07/11/2018 às 17h30min com prioridade média, entende-se que o prazo máximo para aplicação de Solução de Contorno é às 08h30min do dia 08/11/2018 e o prazo máximo para aplicação de Solução Definitiva é às 13h30min do dia 08/11/2018. Está correto nosso entendimento?
3. Para os casos onde a resolução do incidente para a aplicação da Solução de Contorno ou Definitiva dependa da atuação do Fabricante, o tempo de atuação do Fabricante será expurgado (desconsiderado) do tempo total do incidente, está correto nosso entendimento?

Resposta(s)

1. Sim. O entendimento está correto. O atendimento de chamados técnicos deverá estar disponível em dias úteis, de 8h às 18h. As visitas técnicas, por parte da CONTRATADA, para esclarecimentos de chamados técnicos deverão ser realizadas nas dependências da ANEEL, em dias úteis no período de 8h às 18h.
2. Sim. O entendimento está correto. No exemplo em questão, o prazo total para a aplicação da solução definitiva é de 6 horas.
3. Sim. O entendimento está correto. Contudo será necessária a formalização da necessidade da atuação do fabricante para a resolução do incidente.