

**EMPRESA MARANHENSE DE ADMINISTRAÇÃO PORTUÁRIA-EMAP
ESCLARECIMENTO SOBRE EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 022 /2018 – EMAP**

O Pregoeiro da Empresa Maranhense de Administração Portuária – EMAP, nos termos do subitem 2.1 do Edital, torna público aos interessados, com base nas informações obtidas do setor técnico da EMAP, **RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO** feito pela **empresa ARROW ECS BRASIL DISTRIBUIDORA LTDA**, sobre itens do Edital da Licitação Pública do Pregão Eletrônico Nº 022/2018 – EMAP, cujo objeto é a aquisição, instalação e configuração de 1 (um) pacote com 4 (quatro) licenças VMware vSphere 6 Enterprise Plus, subscrição de suporte telefônico do fabricante e aquisição de Switch SAN e acessórios, conforme Termo de Referência e a Minuta do Contrato, Anexos do Edital.

A

EMPRESA MARANHENSE DE ADMINISTRAÇÃO PORTUÁRIA - EMAP

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 022/2018 - EMAP

A ARROW ECS BRASIL DISTRIBUIDORA LTDA, sob o CNPJ nº 10.646.995/0001-16, em face das dúvidas que se apresentam, vem solicitar a esta distinta Comissão, esclarecimentos ref. os questionamentos abaixo:

“Pág. 1 - a) LOTE I: R\$ 141.070,88 (cento e quarenta e um mil setenta reais e oitenta e oito centavos).

LOTE I				
ITEM	OBJETO	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO TOTAL
01	Pacote com 4 Licenças do VMware vSphere with Operations Management (vSOM) Enterprise Plus com 3 anos* de subscrição e suporte Production (24x7) part-number VS6- OEPL-C e VS6-OEPL-3P-SSS-C	PCT	1	141.070,88
VALOR TOTAL.....				141.070,88

QUESTIONAMENTO 1 – Entendemos que para o fornecimento dos itens do Lote 1 (Licenças de Software), onde o Fabricante não nos fatura com a unidade de medida por “pacote”, a EMAP aceitará a nossa NF com a quantidade de 4 licenças, com o valor unitário de cada licença e o valor total da soma das 4 licenças.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA EMAP:

Sim.

“Pág. 11 do Edital: 15 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da seguinte Dotação Orçamentária: Orçamento Geral da EMAP, para o exercício financeiro de 2018, CAPEX: CAPEX TI – Aquisição de Software e Licenças e Equipamentos de Informática.

QUESTIONAMENTO 2 – Entendemos que para o fornecimento do objeto licitado, poderemos realizar o faturamento de acordo com a Legislação Vigente, da forma que os fabricantes nos faturam, ou seja, para os itens do Lote m 1 será aceita NF's de Serviço e para os itens do Lote 2, NF's de Produto e Serviços (ref. a Garantia e Suporte do mesmo), totalizando o valor do Item.

Está correto o nosso entendimento?"

RESPOSTA EMAP:

Sim.

"Pág. 13/14/15 do Edital: SUBSCRIÇÃO - SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO.

As subscrições deverão contemplar suporte técnico e garantia de atualização de versões, referentes às licenças de uso dos softwares VMware contratadas, conforme as características a seguir:

O Suporte Técnico relativo às subscrições das licenças de uso são de responsabilidade da contratada e deverão contemplar a atualização de versão e suporte técnico web e telefônico, e

sua vigência será de no mínimo 36 (trinta e seis) meses a contar da data de emissão do Termo de Aceite Final do Produto.

b. Os chamados de assistência técnica, durante o período de garantia de 03 (três) anos, deverão ser abertos pela CONTRATANTE, junto à CONTRATADA, através de serviço telefônico 0800 ou de ligação com custo equivalente ao de chamada local;

c. Os serviços de abertura de chamados deverão estar disponíveis em regime 24x7;

d. Os serviços de garantia englobam todos os elementos de software da solução, incluindo a prestação de serviços de manutenção e assistência técnica, compreendendo a substituição de aplicativos que apresentem defeito durante este período, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, obrigando-se a CONTRATADA a manter os aplicativos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destinam, na forma estabelecida neste Termo;

e. Todos os chamados, inclusive os que podem resultar em manutenção de natureza corretiva, bem como o fluxo de resolução de problemas, deverão ser documentados. Esta documentação, assim como outras geradas em processos de atendimento, auditorias, manutenção ou configurações, deverá ser entregue à CONTRATANTE através de relatórios (impressos ou em mídia digital), mediante solicitação;

f. A CONTRATADA deverá apresentar relatório contendo as ações adotadas para a solução do problema;

g. A manutenção corretiva, que se fará mediante chamado da CONTRATANTE, compreende quaisquer serviços que se fizerem necessários para manter a solução fornecida em perfeito estado de funcionamento, devendo a CONTRATADA atender, nas condições dos níveis de serviços estabelecidos neste termo, a todo e qualquer chamado que venha a receber da CONTRATANTE;

- h. Após a realização de manutenções corretivas, caberá ao técnico da CONTRATADA verificar a sua eficácia por meio de testes, em conjunto com o operador/usuário da CONTRATANTE, havendo a obrigatoriedade da assinatura de ambos no documento ao final dos trabalhos;*
- i. Na manutenção corretiva a que se refere ao item anterior, além dos testes a serem realizados, o técnico da CONTRATADA deverá acompanhar o funcionamento do equipamento, certificando-se de que o problema foi solucionado;*
- j. Os chamados para manutenção corretiva somente serão considerados atendidos após a conclusão dos reparos nos prazos estabelecidos neste Termo, sendo necessária a emissão de relatório após cada intervenção;*
- k. Deverão ser fornecidos à CONTRATANTE os dados necessários para identificação dos responsáveis pela manutenção dos equipamentos, inclusive endereço eletrônico (e-mail), número de telefone fixo e celular;*
- l. Deverão ser prestadas, sempre que solicitado, orientações à equipe técnica da CONTRATANTE ou aos usuários, pertinentes às funções de software da solução fornecida;*
- m. Toda intervenção na solução adquirida deverá ser comunicada e negociada previamente, para que sejam definidas a data e hora da sua realização;*
- n. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE o serviço de atendimento através de um gestor de contrato de suporte, que deverá ser o ponto focal de todas as necessidades de suporte da CONTRATANTE para casos de escalções ou problemas de atendimento do suporte técnico. Caso a CONTRATADA não possua laboratórios em território nacional, o referido gestor deverá ter fluência na língua portuguesa, a fim de facilitar a comunicação entre as partes;*
- o. A CONTRATANTE permitirá o acesso dos técnicos credenciados pela CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos para a prestação dos serviços de manutenção. Entretanto, tais técnicos ficarão sujeitos às normas internas de segurança da CONTRATANTE, notadamente àquelas atinentes à identificação, trânsito e permanência nas suas dependências;*
- p. Caso seja necessária a permanência do técnico da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE além do tempo previsto para resolução do problema, tal fato não deverá representar qualquer ônus adicional à última.*

QUESTIONAMENTO 3 – Entendemos que caso nossa empresa se consagre vencedora deste certame, não obstante de suas responsabilidades jurídicas, fiscais, financeiras e todas as demais inerentes ao contrato, a prestação dos serviços de Suporte , Garantia, Instalação, Atualização, Atendimento, poderá ser prestado pelo fabricante da solução ou empresa capacitada autorizada pelo mesmo.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA EMAP:

Sim.

“Pág. 15 do Edital: a) Nível de serviço e tempos esperados

a) Plantão telefônico por número 0800, ou equivalente ao custo de ligação local, como serviço de uso ilimitado, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

b) No local (on-site) – serviço de uso ilimitado, prestado em caso de emergência ou outra necessidade maior, e também compreendendo os seguintes tipos de atendimento local: suporte para upgrade de versões e releases do software; solução de problemas detectados (troubleshoot); análise e correção de eventos relacionados à segurança e à performance do software e do ambiente; atualização simultânea nos ambientes dos órgãos e entidades da CONTRATANTE. Neste caso a CONTRATADA deve possuir plantão de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para este tipo de atendimento;

c) Para efeito dos atendimentos técnicos, a CONTRATADA deverá observar os níveis de severidade e respectivos prazos máximos fixados abaixo:

NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS	
Nível	Descrição
1	Serviços totalmente indisponíveis.
2	Serviços parcialmente indisponíveis ou com degradação de tempo de resposta.
3	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes de avisos, consultas sobre problemas, dúvidas gerais sobre o equipamento fornecido.

Tabela de Prazos de Atendimento ao Software				
Modalidade	Prazos	Níveis de Severidade		
		1	2	3
On-site	Início atendimento	1 hora	2 horas	24 horas
	Término atendimento	2 horas	4 horas	72 horas
Telefone, e-mail e web	Início atendimento			24 horas
	Término atendimento			72 horas

QUESTIONAMENTO 4 – Entendemos que os SLAs de Garantia, Suporte Técnico e Atendimento, seguirão conforme descritos na política vigente de Garantia e Suporte do Fabricante, onde poderá divergir dos cenários descritos no edital, uma vez que os mesmos não se enquadram nos padrões usuais praticados no mercado, como por exemplo: Tempo para Atendimento e Suporte On-Site. Está correto o nosso entendimento?"

RESPOSTA EMAP:

Sim.

“Pág. 16 do Edital: - k) Gerenciamento do software por Telnet, RADIUS, SNMP, Web;

QUESTIONAMENTO 5 – Entendemos que caso nossa empresa se consagre vencedora deste certame, poderemos ofertar um equipamento que não forneça o Gerenciamento do software por Telnet, mas sim o Gerenciamento via Radius e SNMP, Web, que são tecnologias mais recentes. Fato esse que atenderá plenamente o exigido, não causando nenhum prejuízo ao EMAP.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA EMAP:

Sim.

“Pág. 20 do Edital: - z) Não subcontratar a execução do contrato, exceto quando, expressa e especificamente, em cada caso, e mediante a indicação dos limites admitidos, a EMAP autorizar que a CONTRATADA subcontrate partes da execução da obra, serviço ou fornecimento, conforme o disposto no artigo 72 da Lei nº 8.666/1993;

QUESTIONAMENTO 6 – Entendemos que caso nossa empresa se consagre vencedora deste certame, não obstante de suas responsabilidades e obrigações, a prestação dos serviços de Suporte , Garantia, Instalação, Atualização, Atendimento, poderá ser prestado pelo fabricante da solução ou empresa capacitada autorizada pelo mesmo.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA EMAP:

Sim.

“PÁG. 29 - l. Indicar, por escrito, e manter, no local da obra ou do serviço, preposto para representá-la na execução do contrato, durante toda a vigência deste, nos moldes do artigo 68 da Lei nº 8.666/1993;

QUESTIONAMENTO 7 – Entendemos que devido o objeto licitado se tratar de fornecimento pontual de produtos de informática de alta tecnologia, não haverá a necessidade do Preposto indicado pela empresa vencedora do certame, se manter no local onde a Solução será instalada, uma vez que as tratativas poderão ser feitas remotamente, prática comum adotada nos projetos de Solução de Informática, salvo nos casos que a presença do mesmo seja crucial na resolução do problema.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA EMAP:

Sim.

“PÁG. 37 - NORMAS DE MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA DO TRABALHO PARA EMPRESAS CONTRATADAS E PRESTADORAS DE SERVIÇO NO PORTO DO ITAQUI

QUESTIONAMENTO 8 – *Entendemos que devido o objeto licitado se tratar de fornecimento pontual de produtos de informática de alta tecnologia, onde não haverá atividades continuas e necessidade de movimentação de funcionários nas dependências do Porto de Itaqui, não serão exigidos os documentos citados na Tabela constante no Anexo V. Está correto o nosso entendimento?”*

RESPOSTA EMAP:

Sim.

São Luís/MA, 15 de agosto de 2018.

Vinicius Leitão Machado Filho
Pregoeiro da EMAP