

# RE: QUESTIONAMENTOS REFERENTE AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 4.055/2023-CPL/MP/PGJ

Thiago Pontes Cavalcante <thiago.cavalcante@telefonica.com>

Qua, 17/01/2024 02:36

Para:Comissao Permanente de Licitacao <licitacao@mpam.mp.br>

Cc:Carlos Alexandre dos Santos Nogueira <carlosnogueira@mpam.mp.br>

Prezados, Bom dia,

Empresa Telefônica Brasil, inscrita no CNPJ sob o número 02.558.157/0001-62 e IE nº. 108.383.949/112, estabelecida na Sede Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini nº 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, referente ao PREGÃO ELETRÔNICO 4.055/2023-CPL/MP/PGJ solicita os devidos esclarecimentos aos itens destacados abaixo:

## Questão 1

### 2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1 Os bens e serviços objeto deste processo de compra devem ser fornecidos por empresa especializada, em conformidade com as características mínimas descritas neste termo e nos quantitativos a seguir listados.

2.2 As licenças de uso do software Windows Server devem estar disponíveis com garantia de atualização técnica e segurança do fabricante durante o ciclo de vida do produto. Entende-se por garantia técnica e de segurança as melhorias ocorridas durante o ciclo de vida do produto, como correções de erros, aperfeiçoamentos e melhorias de segurança.

2.3 As licenças também deverão estar disponíveis para os computadores que, por ventura, substituam os servidores atuais em virtude de pane ou obsolescência.

2.4 O produto deverá possuir a flexibilidade de instalação de versões mais recentes ou anteriores do Windows Server (Software Assurance).

2.5 Caberá a contratante a disponibilização, ativação, instalação, ou qualquer outro procedimento necessário junto a Microsoft para tornar as licenças efetivamente disponíveis e utilizáveis no ambiente da contratada.

2.6 As licenças devem possuir garantia e suporte de 3 anos.

Entendemos que o suporte exigido é o suporte do Software Assurance com direito a atualização de versão e correções de bugs, sendo assim, entendemos que não é o objetivo do edital a contratação de um suporte PREMIER do fabricante ou suporte especializado da Contratada. Estamos corretos?

## Questão 2

#### 4. DO SUPORTE TÉCNICO

4.1 A CONTRATADA se obrigará a prestar suporte técnico durante todo o período de vigência do contrato, compreendendo a execução de todos os serviços necessários ao perfeito funcionamento dos bens objeto deste contrato.

4.2 O serviço de suporte técnico a ser fornecido e implementado, desenvolvido durante a vigência do contrato, se destina a:

4.2.1 Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração, funcionamento e utilização da solução ofertada;

4.2.2 Manutenção e atualização da solução ofertada - atualização de versão, correção de patches, fixes, updates, service packs, novos releases, builds, upgrades incluindo versões não sucessivas;

4.3 Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do CONTRATANTE mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, caso o fabricante não reserve para si a responsabilidade pelo atendimento, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou site na Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

4.3.1 Os chamados devem ser registrados em sistema de controle que permita acompanhamento individual, com numeração/protocolo único, pela CONTRATANTE;

4.3.2 O início do atendimento, ou seja, a efetiva atribuição para um técnico e início da análise, deve acontecer, no máximo, no primeiro dia útil após abertura do chamado;

4.3.3 O tempo máximo para solução de um chamado será de 05 (cinco) dias úteis;

4.3.4 Em casos especiais, sendo necessário tempo superior ao especificado no item anterior a CONTRATADA deve apresentar justificativa técnica detalhada e devidamente embasada, com novo prazo para a solução, a ser analisada pelos técnicos da CONTRATANTE.

4.4 Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário;

4.5 Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato;

4.6 Todos chamados deverão ser tratados em língua portuguesa do Brasil.

Entendemos que a Contratada irá apoiar a Contratante nos processos de ativação das licenças, dúvidas básicas relacionados ao licenciamento e no acompanhamento de abertura de chamados com o fabricante. Estamos corretos?

#### **Questão 3**

#### 4. DO SUPORTE TÉCNICO

4.1 A CONTRATADA se obrigará a prestar suporte técnico durante todo o

período de vigência do contrato, compreendendo a execução de todos os serviços necessários ao perfeito funcionamento do bens objeto deste termo.

4.2 O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada, desenvolvido durante a vigência do contrato, se destina a:

4.2.1 Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração, funcionamento e utilização da solução ofertada;

4.2.2 Manutenção e atualização da solução ofertada - atualização de versão, correção de patches, fixes, updates, service packs, novos releases, builds, upgrades incluindo versões não sucessivas;

4.3 Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do CONTRATANTE mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, caso o fabricante não reserve para si a responsabilidade pelo atendimento, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou sítio na Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365);

4.3.1 Os chamados devem ser registrados em sistema de controle que permita acompanhamento individual, com numeração/protocolo único, pela CONTRATANTE;

4.3.2 O início do atendimento, ou seja, a efetiva atribuição para um técnico e início da análise, deve acontecer, no máximo, no primeiro dia útil após abertura do chamado;

4.3.3 O tempo máximo para solução de um chamado será de 05 (cinco) dias úteis;

4.3.4 Em casos especiais, sendo necessário tempo superior ao especificado no item anterior a CONTRATADA deve apresentar justificativa técnica detalhada e devidamente embasada, com novo prazo para a solução, a ser analisada pelos técnicos da CONTRATANTE.

4.4 Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário;

4.5 Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato;

4.6 Todos chamados deverão ser tratados em língua portuguesa do Brasil.

Entendemos que será aceito as regras definidas pelo o fabricante em relação ao suporte técnicos. Estamos corretos?

#### **Questão 4.**

##### **11. DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO**

11.1 O pagamento será efetuado após entrega dos produtos e/ou serviços e apresentação do documento fiscal, mediante depósito na conta corrente da CONTRATADA, por meio de ordem bancária.

Entendemos que o pagamento será executado em uma única parcela, com o

envio de uma única nota fiscal. Estamos corretos?

### **Questão 5**

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS** A presente Ata de Registro de Preço poderá ser usada por todos os órgãos da Administração Pública, desde que autorizados pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**. Subcláusula primeira. O preço ofertado pela(s) empresa(s) signatária(s) da presente Ata de Registro de Preços é o especificado nesta Ata. Subcláusula segunda. Em cada fornecimento decorrente desta Ata, serão observadas, quanto ao preço, as cláusulas e condições constantes do Edital referente a mesma. Subcláusula terceira. Em cada fornecimento, o preço unitário a ser pago será o constante da proposta apresentada pelas empresas detentoras da presente Ata, as quais também a integram.

Por se tratar de uma ata de registro, qual será a quantidade de aquisição de licenças no pedido inicial?

### **Questão 6.**

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS** A presente Ata de Registro de Preço poderá ser usada por todos os órgãos da Administração Pública, desde que autorizados pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**. Subcláusula primeira. O preço ofertado pela(s) empresa(s) signatária(s) da presente Ata de Registro de Preços é o especificado nesta Ata. Subcláusula segunda. Em cada fornecimento decorrente desta Ata, serão observadas, quanto ao preço, as cláusulas e condições constantes do Edital referente a mesma. Subcláusula terceira. Em cada fornecimento, o preço unitário a ser pago será o constante da proposta apresentada pelas empresas detentoras da presente Ata, as quais também a integram.

Por regra do fabricante não serão aceitos a abertura de múltiplos contratos, portanto, as licenças que forem adquiridas após o pedido inicial, entraram como Pro rata dentro de um único contrato, respeitando a data inicial do contrato e a data final. Ex: O pedido inicial foi feito em 01/03/2024 e a data final será em 01/03/2027 as licenças que forem adquiridas no meio do contrato, irão terminar em 01/03/2027 ou seja, serão como pro rata dentro do mesmo contrato. Estamos corretos?

Atenciosamente...



**Thiago Pontes Cavalcante**

Gerente de Negócios

Rua Salvador, Nº 440, Adrianopolis.

CEP 69057-040 | Manaus – AM.

+55 92 9 991477303

[www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)

---

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is confidential and privileged information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição