

Alberto Lima da Costa <[luiz.costa@trf1.jus.br](mailto:luiz.costa@trf1.jus.br)>

**Assunto:** ENC: Solicitação de Esclarecimento do PE 60-2019 - TRF1 - INGRAM

Favor responder a solicitação de esclarecimento indicando cada item do Edital, que fundamente a resposta apresentada. Indicar ainda, se as respostas não implicam em republicação do Certame. Atenciosamente,



**De:** Souza, Sidney <[Sidney.Souza@ingrammicro.com](mailto:Sidney.Souza@ingrammicro.com)>

**Enviado:** terça-feira, 19 de novembro de 2019 15:11

**Para:** NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações <[nulit@trf1.jus.br](mailto:nulit@trf1.jus.br)>

**Cc:** Zanet, Francisco <[Francisco.Zanet@ingrammicro.com](mailto:Francisco.Zanet@ingrammicro.com)>; Silva, Neiva <[Neiva.Silva@ingrammicro.com](mailto:Neiva.Silva@ingrammicro.com)>; Paschoalatto, Gabriel <[Gabriel.Paschoalatto@ingrammicro.com](mailto:Gabriel.Paschoalatto@ingrammicro.com)>; Costa, Rubens <[Rubens.Costa@ingrammicro.com](mailto:Rubens.Costa@ingrammicro.com)>

**Assunto:** Solicitação de Esclarecimento do PE 60-2019 - TRF1 - INGRAM

AO

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

PREGÃO ELETRÔNICO 60/2019

PAe/SEI nº: 0004488-25.2019.4.01.8000

A **Ingram Micro Brasil Ltda.**, sediada SHS QD 06, CJ "A", BL "E", SL 612 – COMPLEXO BRASIL 21 – BRASÍLIA-DF – CEP: 70.316-902, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 01.771.935/0011-06, pessoa jurídica de direito privado,

devidamente qualificada a participar do procedimento licitatório acima referenciado, por intermédio de seu representante legal, tempestiva e respeitosamente, vem perante a essa denotada Comissão de Licitação, solicitar os seguintes esclarecimentos:

**Questionamento 01 : Com relação aos Créditos PSO**

4.4.13. Serão consideradas para fins de utilização dos créditos a seguinte relação:

NOME DO TREINAMENTO	QTD CRÉDITOS
VMware vSphere: Install, Configure, Manage 6.7	23
VMware: vSphere Optimize and Scale 6.7	26

4.4.14. Part-Number: SVC-CR-0.

*A quantidade de PSO que deverão ser consideradas para este Item , onde serão utilizados para os treinamentos mencionados na tabela , deverá ser de 147 PSO , nosso entendimento está correto?*

**Questionamento 02: Com relação ao SLA de atendimento e suporte .**

6.4.4. O suporte técnico deverá estar disponível para acionamento de **8h (oito horas) às 20h (vinte horas)** nos dias úteis, sendo que o atendimento deverá ocorrer no idioma português, conforme a necessidade do Contratante, de forma ininterrupta até a solução do incidente. Para tanto, a Contratada deverá fornecer: e-mail, telefones e site de suporte (acessível via Internet) para abertura e acompanhamento dos chamados realizados.

6.4.5. Para cada acionamento, o atendimento deverá respeitar os seguintes prazos **máximos para resolução**:

Nível de Criticidade	Descrição do Impacto ao Negócio	Prazo Máximo de Resolução
1 - Crítico	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do ambiente virtual, isto é, os usuários finais não conseguem utilizar ou ter acesso às aplicações hospedadas por esses servidores.	8 (oito) horas
2 - Alto	Degradação do ambiente de produção onde alguma função da solução está indisponível ou intermitente.	2 (dois) dias úteis
3 - Médio	Degradação do ambiente de produção, embora isso ainda não afete o usuário final, onde a ferramenta apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas.	5 (cinco) dias úteis
4 - Baixo	Manutenção corretiva ou preventiva com baixo impacto nas rotinas do Contratante.	10 (dez) dias úteis

A modalidade de suporte solicitado no Edital é o Basic , onde seu horário de atendimento é de segunda à sexta-feira das 8 às 18 hrs , entendemos que fornecendo o atendimento das 8 às 18 hrs conforme pode ser consultado <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> , estamos atendendo o solicitado no Edital , nosso entendimento está correto?

Ainda com relação ao SLA de atendimento prestado diretamente pelo fabricante VMWARE, como é de conhecimento de mercado, fabricantes de software não garantem prazos de resolução, devido necessidade de paths de correções para alguns tipos de problemas, entendemos que garantindo prazos de atendimento e não de solução, conforme pode ser consultado <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> , estamos atendendo o SLA solicitado no Edital , nosso entendimento está correto?

**Questionamento 03:**

4.1.6. Part-Number: CL18-STD-C/CL18-STD-3G-SSS-C

Com relação ao Item 01 vCloud Suite Standard , entendemos que podemos ofertar a versão mais atual , vCloud Suite 2019, nosso entendimento está correto?

**Questionamento 04:**

**Item 04 - Do Treinamento créditos na ferramenta VMware.** A compra dos treinamentos se dá através de créditos de treinamentos, e será oficial e realizado pelo próprio fabricante, pelo quantitativo apontado de 147

créditos refere-se a 3 vagas de cada treinamento apontado neste objeto, sendo assim as respectivas vagas são disponibilizadas conforme o calendário do Fabricante, e dependem de formação de turma

com no mínimo 06(seis) treinandos. Durante o ano são divulgadas as datas que poderão ter o seu quórum preenchido ou não, e o órgão deverá aguardar a formação de quórum para que possa assim realizar

os treinamentos. Por se tratar de política do fabricante, entendemos que poderemos atender ao solicitado no instrumento convocatório conforme aqui descrito. Nosso o entendimento está correto?

Certos de Vossa atenção, agradecemos antecipadamente, com os votos de nossa mais elevada estima.

Cordialmente,

**Regards,**

**Sidney Souza**

Analista de Editais

Ingram Micro Brasil  
Av. Piracema, 1.341 - Tamboré  
Barueri, SP, CEP 06460-030

**Direct** 55 11 2078-4707 **Internal Ext:** 84707

**Geral** 55 11 2078-4200

✉ [sidney.souza@ingrammicro.com](mailto:sidney.souza@ingrammicro.com)



As informações contidas nesta mensagem e no(s) arquivo(s) anexo(s) são confidenciais e de propriedades da Ingram Micro e de uso exclusivamente à(s) pessoa(s) e/ou instituição(ões) acima indicada(s) e podem conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou pessoa autorizada a recebê-la, queira, por favor retorná-la ao remetente e em seguida apagá-la definitivamente. Qualquer uso, cópia ou divulgação das informações nela contidas, na íntegra ou parcialmente, são proibidas e serão tratadas conforme legislação vigente.

If you do not wish to receive promotional materials from Ingram Micro via e-mail, please, go to <http://www.ingrammicro.com/emailmgmt> or reply to this message and type unsubscribe in the subject.

**Ingram Micro Inc.**

Corporate Headquarters, 3351 Michelson Drive, Suite 100, Irvine, CA 92612

This email may contain material that is confidential, and proprietary to Ingram Micro, for the sole use of the intended recipient. Any review, reliance or distribution by others or forwarding without express permission is strictly prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender and delete all copies.

As informações contidas nesta mensagem e no(s) arquivo(s) anexo(s) são confidenciais e de propriedades da Ingram Micro e de uso exclusivamente à(s) pessoa(s) e/ou instituição(ões)

acima indicada(s) e podem conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou pessoa autorizada a recebê-la, queira, por favor retorná-la ao remetente e em seguida apagá-la definitivamente. Qualquer uso, cópia ou divulgação das informações nela contidas, na íntegra ou parcialmente, são proibidas e serão tratadas conforme legislação vigente.

[Ingram\_2818e5de]