



**ESTADO DE PERNAMBUCO  
TRIBUNAL DE CONTAS**

Recife, 30 de setembro de 2015.

**OFÍCIO CIRCULAR COLI Nº 038/2015**

Senhor Licitante,

Em resposta ao questionamento formulado pela empresa Ação Informática do Brasil Ltda., CNPJ: 81.627.838/0001-01, referente ao Processo Licitatório nº 53/2015, Pregão (presencial) nº 29/15, enviado em 29/09, para o e-mail da Comissão de Licitação do Tribunal de Contas de Pernambuco [coli@tce.pe.gov.br](mailto:coli@tce.pe.gov.br), transcrevemos o respectivo questionamento, bem como as respostas do setor técnico responsável, a seguir:

**Questionamento**

“É disposto no item subitem “b.” do item “GARANTIA, SUPORTE E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPORTE” do Anexo I (A).

*b. Atendimento da Assistência Técnica: Prazo de 60 (sessenta) meses. On Site. Cobertura: 24x7 – De segunda-feira a domingo. A solução definitiva, correspondendo ao somatório do tempo de resposta e tempo para eventual substituição de peças defeituosas, obedecerá aos prazos máximos abaixo determinados, de acordo com os respectivos graus de severidades das ocorrências:*

*i. 6h (seis) horas para ocorrências categorizadas com nível de severidade crítica (situações graves, que impeçam a execução de funções críticas do negócio).*

*ii. 12h (doze) horas para ocorrências categorizadas com nível de severidade alta (situações em que, embora seja possível a execução de funções, há um grave comprometimento do desempenho ou da segurança).*

*iii. Próximo dia útil, para demais ocorrências, quando não há impacto significativo no ambiente. Estes prazos serão contabilizados a partir da abertura do chamado técnico. Esta garantia deverá ser comprovada mediante documento oficial do fabricante, não sendo aceitos documentos ou declarações de distribuidores ou fornecedor dos produtos ofertados. Deve constar ainda na documentação a indicação da assistência técnica local que prestará os serviços durante o período de garantia e, caso, eventualmente, a assistência técnica autorizada indicada esteja impedida de realizar atendimentos, os mesmos serão realizados por outra autorizada (indicada pelo fabricante) ou pelo próprio*



**ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**TRIBUNAL DE CONTAS**  
Comissão de Licitação

*fabricante sem ônus adicional para este órgão.*

O objeto da presente licitação trata-se de contratação de empresa para fornecimento de solução de armazenamento de dados do tipo Storage para datacenter do TCE/PE, solução composta por Hardware, Software, serviços, garantia e suporte técnico. Considerando o disposto no subitem “b.” acima referenciado, como é de amplo conhecimento na indústria de Tecnologia da Informação, nenhum fabricante em nível mundial prevê tempo de solução para seus softwares. Isto decorre do fato de que, ao fornecer um software, o fabricante não está vendendo um produto, mas sim fornecendo uma licença de uso daquele software. É por este motivo, que os fabricantes de software se dão ao direito de, somente de tempos em tempos, liberarem pacotes de correções em site próprio para download. Portanto, não há como o licitante garantir que terá uma solução para um problema de software em até **6 (seis) horas** para ocorrências categorizadas com nível de severidade crítica, **12h (doze) horas** para ocorrências categorizadas com nível de severidade alta ou **próximo dia útil**, para demais ocorrências, pois isto dependerá da liberação do próximo pacote de correção, o que ocorre de acordo com cronogramas estabelecidos pelo fabricante. Diante do exposto, podemos considerar que o prazo de solução se aplica somente para problemas de chamados de Hardware. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:**

O setor técnico deste TCE/PE reitera, conforme questionamento anterior, que os referidos níveis de atendimento dizem respeito apenas aos equipamentos (hardware) deste edital, não incluindo os softwares e firmwares a estes relacionados.

Uma vez respondido o questionamento em pauta, colocamo-nos à disposição para dirimir outras dúvidas que eventualmente ocorram.

Atenciosamente,

**NELUSKA GUSMÃO DE MELLO SANTOS**  
*Pregoeira*

**À Empresa**

**Ação Informática do Brasil Ltda.**  
Rua Henri Dunant, 1.383 – Bloco Golden 21º Andar – Santo Amaro - São Paulo - SP -  
CEP: 04709-111  
**e-mail:** [edital@acao.com.br](mailto:edital@acao.com.br)