



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO



PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 05
PREGÃO Nº 53/2021

De : Alvaro Fuzeiro <alvaro.fuzeiro@unitech-rio.com.br>

Assunto : PE 53/2021 - Solicitação de Esclarecimento

Para : pregao eletronic <pregao.eletronico@trt1.jus.br>

Cc : Marcelo Rosembrach <marcelo.rosembrach@unitech-rio.com.br>

“AO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 53/2021 - SRP

Processo nº 11481/2021

OBJETO: ... CONTRATAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE LICENÇAS E SUBSCRIÇÕES PARA PRODUTOS VMWARE, INCLUINDO ATUALIZAÇÕES DE VERSÕES E SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO POR PERÍODOS DEFINIDOS NA DESCRIÇÃO DOS ITENS...

A/C.: Secretaria de Administração de Contratos – SCO

Referência: Esclarecimento de natureza técnica.

ILMO. SR. PREGOEIRO,

Desejosa em participar do referido certame, UNITECH RIO COMÉRCIO DE SERVIÇOS LTDA., vem tempestivamente solicitar o esclarecimento para o seguinte ponto do edital em epígrafe:



QUESTIONAMENTO 1

Com relação ao item I, DO OBJETO, do EDITAL, é informado no subitem 1.1.1, que os SnS (Support and Subscription), objetos de oferta, descritos do item 7 ao item 12 serão válidos apenas para as licenças do VMware vCenter Server Standard que estiverem com o SnS ativo. Além disto, no subitem 1.1.2, que os SnS (Support and Subscription), objetos de oferta, descritos do item 19 ao item 24 serão válidos apenas para as licenças do VMware vSphere Enterprise Plus que estiverem com o SnS ativo. Por último, no subitem 1.1.3, que os SnS (Support and Subscription), objetos de oferta, descritos do item 31 ao item 36 serão válidos apenas para as licenças do VMware vRealize Operations Standard que estiverem com o SnS ativo. Como base no exposto, é possível afirmar que as relações de SnS (Support and Subscription) descrita nos subitens 1.1.1, 1.1.2 e 1.1.3 serão utilizados para futuras renovações de contratos de SnS (Support and Subscription) das novas licenças de VMware vCenter Server Standard, VMware vSphere Enterprise Plus e VMware vRealize Operations Standard listadas, dscritas, como itens de oferta deste certame. Está correto o nosso entendimento?

Caso contrário, para o cenário onde as relações de SnS (Support and Subscription) descrita nos subitens 1.1.1, 1.1.2 e 1.1.3 serão utilizadas, além das novas licenças objetos de oferta do certame, para atender aos contratos de SnS (Support and Subscription) das licenças atualmente ativas, em produção, solicitamos que a CONTRATANTE informe todos os contratos VMware que deverão ser considerados para a correta precificação do certame pela CONTRATADA. É possível atender a nossa solicitação?

QUESTIONAMENTO 2

Com relação ao item XX, DA VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇOS E VIGÊNCIA CONTRATUAL, do EDITAL, é informado no subitem 20.2.1, que o



upgrade das licenças VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) para VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU), item 43 do certame, será para as licenças existente e deverá seguir o prazo de vigência contratual da licença a que se referir. Entendemos, com base no exposto, que já existem licenças de VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) em produção, e com contrato de SnS ativos, estando suscetíveis ao upgrade para VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU), sendo assim, solicitamos que a CONTRATANTE informe os contratos VMware que possuem as devidas licenças a fim da correta identificação do prazo de SnS (Support and Subscription) vinculado, resultando na correta precificação pela CONTRATADA. É possível atender a nossa solicitação?

Caso contrário, negativa ao primeiro questionamento, solicitamos que a CONTRATANTE informe, de forma detalhada, o modelo de oferta para o ITEM 43, o seja, como, e em condições, ele será aplicado, lembrando que qualquer upgrade de licenças só é permitido com contratos de SnS ativos, não vencidos. É possível atender a nossa solicitação?

QUESTIONAMENTO 3

Conforme consta na tabela de nível de severidade do item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.15, do Termo de Referência, é informado que o tempo para primeiro atendimento dos chamados classificados com criticidade 2 deverá ser de 04 (quatro) horas (com disponibilidade de 24x7 ou 8x5, a depender do item contratado). Conforme consta no subitem 4.1.2, o serviço de suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante, no caso a VMware, ao longo da vigência da subscrição. Desta forma, é imprescindível informar a CONTRATANTE que o atendimento para os contratos de SnS (Support and Subscription) na modalidade Production, prestado pelo fabricante VMware, são de até 04 (quatro) horas úteis para o primeiro atendimento (response time), e o canal de atendimento fica disponível no período de 10x5, ou seja,



não atendendo a exigência da CONTRATANTE pela disponibilidade do canal de atendimento pelo período de 24x7. As informações podem ser comprovadas no link <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf> . Sendo assim, entendemos com base no exposto, que por conta da exigência do atendimento dos chamados de suporte serem prestados pelo fabricante, no caso a VMware, vide exigência do subitem 4.1.2, e que o SLA para os SnS (Support and Subscription), modalidade Production, não estão aderentes as exigências de SLA para os chamados de classificação 2 descritas na tabela do subitem 4.1.15, serão aceitos os níveis de SLA descritos no documento oficial da VMware para os SnS Production, sendo este: <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf>. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 4

Conforme consta na tabela de nível de severidade do item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.15, do Termo de Referência, é informado os níveis de SLA que deverão ser atendimentos para os chamados com classificação de severidade de 1 a 4. Conforme consta no subitem 4.1.2, o serviço de suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante, no caso a VMware, ao longo da vigência da subscrição. Desta forma, é imprescindível informar a CONTRATANTE que os contratos de SnS (Support and Subscription) na modalidade Basic, prestado pelo fabricante VMware, possuem níveis de SLA para os chamados com classificação de severidade de 1 a 4 diferentes aos exigidos na tabela do subitem 4.1.15, ou seja, os SLA são menos restritivos. As informações podem ser comprovadas no link <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> . Sendo assim, entendemos



com base no exposto, que por conta da exigência do atendimento dos chamados de suporte serem prestados pelo fabricante, no caso a VMware, vide exigência do subitem 4.1.2, e que o SLA para os SnS (Support and Subscription), modalidade Basic, não estão aderentes as exigências de SLA para os chamados de classificação 1 a 4 descritas na tabela do subitem 4.1.15, serão aceitos os níveis de SLA descritos no documento oficial da VMware para os SnS Basic, sendo este: <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> . Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 5

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.16, do Termo de Referência, é informado que o primeiro atendimento técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA, a contar da abertura do chamado pela equipe técnica da CONTRATANTE. Todavia, no subitem 4.1.2 a CONTRATANTE descreve que o serviço de suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante, no caso a VMware, ao longo da vigência da subscrição. Sendo assim, com base no exposto, entendemos que, conforme exigência do subitem 4.1.2, o primeiro atendimento será prestado pelo fabricante da solução, no caso a VMware, e não pela CONTRATADA. Tendo em vista, que devido as políticas internas da VMware, não é possível transferir a responsabilidade de aberturas de chamados técnicos a terceiros, no caso entidades com CNPJs diferentes ao registrado em contrato da VMware, sendo assim, os chamados técnicos serão abertos pela equipe técnica da CONTRATANTE na central de atendimento da VMware, conforme número 0800 a ser passado pela CONTRATADA, tendo como possibilidade a inclusão, cadastramento, dos contatos técnicos da CONTRATADA no portal VMware pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?



QUESTIONAMENTO 6

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.17, do Termo de Referência, é informado que a CONTRATADA, ao seu critério, poderá automatizar a informação de fechamento dos chamados através de tecnologias disponíveis no mercado. Tendo em vista que no subitem 4.1.2 a CONTRATANTE deixa claro que o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware, entendemos que quaisquer responsabilidades por automatização dos processos de fechamento de chamados com o uso de tecnologias disponíveis no mercado será de responsabilidade única, e exclusiva, da VMware visto que os chamados técnicos serão abertos pelo time técnico da CONTRATANTE diretamente nos canais de atendimento da VMware. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 7

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.18, do Termo de Referência, é informado sobre a possibilidade de execução de serviços de suporte técnicos nas instalações da CONTRATANTE, onde o fornecedor, no caso a CONTRATADA, deverá disponibilizar os técnicos necessários ao atendimento e conforme os níveis de severidade definidos. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware, e o modelo, padrão, de atendimento prestado pela VMware para os chamados de suporte técnico é remoto, não sendo contemplado quaisquer atuações de forma presencial, on-site, nas dependências da CONTRATANTE. O modelo de atendimento remoto prestado pela VMware pode ser comprovado através dos documentos oficiais,



sendo estes:
<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf> e
<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> . Sendo assim, como base no exposto, e tendo em vista que os atendimentos para o chamados de suporte técnicos serão prestados exclusivamente pela VMware, vide exigência no subitem 4.1.2, e que por política da VMware todos os chamados técnicos são atendidos de forma remota, entendemos que a exigência de atendimentos presenciais, on-site, não será obrigatória para o fabricante, no caso a VMware, e para a CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 8

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.8, do Termo de Referência, é informado que todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE, no caso chamados de suporte técnicos, deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware. Sendo assim, com base no exposto, e atendendo a exigência do subitem 4.1.2, entendemos que a obrigatoriedade pelo registro das solicitações de suporte técnicos feitas pela CONTRATANTE, conforme exigência do subitem 4.1.8, será de responsabilidade única e exclusiva do fabricante, no caso a VMware, e não da CONTRATADA, tendo como possibilidade a inclusão, cadastramento, dos contatos técnicos da CONTRATADA no portal VMware da CONTRATANTE, para fins somente de acompanhamento dos chamados técnicos abertos pela CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?



QUESTIONAMENTO 9

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.9, do Termo de Referência, é informado que a CONTRATANTE, ao seu critério, poderá automatizar o processo de abertura de chamados técnicos junto a CONTRATADA. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware. Sendo assim, com base no exposto, e atendendo a exigência do subitem 4.1.2, entendemos que quaisquer definições de automatização de abertura de chamados técnicos serão tratadas entre a CONTRATANTE e o fabricante da solução, no caso a VMware, sem que exista qualquer obrigatoriedade de adaptação por parte da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 10

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.10, do Termo de Referência, é informado que o acompanhamento da prestação de serviços deverá ser através de um número de protocolo fornecido pela CONTRATADA, no momento da abertura da solicitação. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware. Sendo assim, com base no exposto, e atendendo a exigência do subitem 4.1.2, entendemos que qualquer número de protocolo para acompanhamento da prestação de serviços será gerado única, e exclusivamente, pelo fabricante da solução, no caso a VMware, em seu sistema interno. Está correto o nosso entendimento?



QUESTIONAMENTO 11

É sabido, de conhecimento público, que o início da vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) é a partir do processamento dos pedidos no distribuidor, ou seja, de forma imediata, visto que é uma política adotada pelo fabricante e seus distribuidores, não sendo possível qualquer tipo de extensão de prazo visando atender prazos de aceites provisórios ou definitos, costumeiramente utilizados em editais e termos de referência. Sendo assim, com base no exposto, entendemos que o início de vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) será a partir da assinatura do contrato e do processamento dos pedidos pelos distribuidores, que não poderá ser superior a 5 dias úteis, conforme solicitado no subitem 5.1 do termo de referência. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 12:

É possível constatar no descritivo do subitem 1.1.1, do ITEM 1.0, OBJETO, do Termo de Referência, a existência de SnS (Support and Subscription) para os itens de oferta de 1 a 47 com períodos fixos, e distintos, de vigência contratual de 01, 03 e 05 anos. Essas informações divergem do que é apontado no item 20.2, alínea “ a “ (14 meses) e “ b” (38 meses), e também não está aderente, “de acordo”, com a política padrão da VMware no que tange os períodos de vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) que é de 12, 36 e 60 meses, períodos fixos sem a possibilidade de extensão de meses. De acordo com a emissão dos empenhos/contratos, as entregas das licenças/suportes são de forma imediata (no máximo 10 dias, após o envio) para que entre no MyVmware da empresa contratante. Desta forma entendemos que o prazo de vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) é a mesma exigida nos itens da oferta (1 a 47), contidos no



subitem 1.1.1, do Termo de Referência, que são de 12, 36 e 60 meses, ou 01, 03 e 05 anos, está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 13:

Analisando o Edital, Termo de Referência e demais anexos, não identificamos qualquer menção a serviços de instalação das licenças descritas como itens de oferta do certame. Sendo assim, com base no exposto, entendemos que a CONTRATADA será responsável somente pelo fornecimento, entrega, dos itens descritos como oferta do certame e quaisquer serviços de instalação ou upgrade de licenças será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 14:

Com o objetivo de limitar a participação no certame somente de parceiros certificados na VMware, tendo como principal objetivo a garantia de execução contratual em sua excelência, entendemos que será aceita somente a participação no certame de empresas parceiras VMware classificadas como Partner Connect Principal em pelo menos duas categorias. Está correto o nosso entendimento?

Atenciosamente,

Alvaro Fuzeiro

Gerente de Contas”



RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 05
PREGÃO Nº 53/2021

Em atenção ao pedido de esclarecimento suscitado pela empresa **UNITECH RIO COMÉRCIO DE SERVIÇOS LTDA.**, reportamo-nos à manifestação do setor técnico competente (**STI/DCTIC**), nos seguintes termos:

“QUESTIONAMENTO 1

Com relação ao item I, DO OBJETO, do EDITAL, é informado no subitem 1.1.1, que os SnS (Support and Subscription), objetos de oferta, descritos do item 7 ao item 12 serão válidos apenas para as licenças do VMware vCenter Server Standard que estiverem com o SnS ativo. Além disto, no subitem 1.1.2, que os SnS (Support and Subscription), objetos de oferta, descritos do item 19 ao item 24 serão válidos apenas para as licenças do VMware vSphere Enterprise Plus que estiverem com o SnS ativo. Por último, no subitem 1.1.3, que os SnS (Support and Subscription), objetos de oferta, descritos do item 31 ao item 36 serão válidos apenas para as licenças do VMware vRealize Operations Standard que estiverem com o SnS ativo. Como base no exposto, é possível afirmar que as relações de SnS (Support and Subscription) descrita nos subitens 1.1.1, 1.1.2 e 1.1.3 serão utilizados para futuras renovações de contratos de SnS (Support and Subscription) das novas licenças de VMware vCenter Server Standard, VMware vSphere Enterprise Plus e VMware vRealize Operations Standard listadas, dscritas, como itens de oferta deste certame. Está correto o nosso entendimento?



Caso contrário, para o cenário onde as relações de SnS (Support and Subscription) descrita nos subitens 1.1.1, 1.1.2 e 1.1.3 serão utilizadas, além das novas licenças objetos de oferta do certame, para atender aos contratos de SnS (Support and Subscription) das licenças atualmente ativas, em produção, solicitamos que a CONTRATANTE informe todos os contratos VMware que deverão ser considerados para a correta precificação do certame pela CONTRATADA. É possível atender a nossa solicitação?

Os itens 7 a 12, 19 a 24 e 31 a 36, SnS (Support and Subscription) respectivamente dos produtos VMware vCenter Server Standard, VMware vSphere Enterprise Plus e VMware vRealize Operations Standard, poderão ser utilizados para licenças que estejam com SnS ativo, independentemente se estas (licenças) tenham sido adquiridas ou não dentro desta contratação.

Quanto à solicitação dos contratos, julgamos que as informações fornecidas no Edital e em seu termo de Referência são suficientes para a correta precificação.

QUESTIONAMENTO 2

Com relação ao item XX, DA VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇOS E VIGÊNCIA CONTRATUAL, do EDITAL, é informado no subitem 20.2.1, que o upgrade das licenças VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) para VMware vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU), item 43 do certame, será para as licenças existente e deverá seguir o prazo de vigência contratual da licença a que se referir. Entendemos, com base no exposto, que já existem licenças de VMware vRealize Suite 2019 Standard (Per PLU) em produção, e com contrato de SnS ativos, estando suscetíveis ao upgrade para VMware



vRealize Suite 2019 Enterprise (Per PLU), sendo assim, solicitamos que a CONTRATANTE informe os contratos VMware que possuem as devidas licenças a fim da correta identificação do prazo de SnS (Support and Subscription) vinculado, resultando na correta precificação pela CONTRATADA. É possível atender a nossa solicitação?

Caso contrário, negativa ao primeiro questionamento, solicitamos que a CONTRATANTE informe, de forma detalhada, o modelo de oferta para o ITEM 43, o seja, como, e em condições, ele será aplicado, lembrando que qualquer upgrade de licenças só é permitido com contratos de SnS ativos, não vencidos. É possível atender a nossa solicitação?

Para melhor entendimento ao cumprimento das especificações deste item (43) informamos abaixo o contrato que possuem as devidas licenças. Informamos também que esse upgrade de licenças só é permitido com contratos de SnS ativos, não vencidos.

Contract ID 465539133

Account 111959324

QUESTIONAMENTO 3

Conforme consta na tabela de nível de severidade do item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.15, do Termo de Referência, é informado que o tempo para primeiro atendimento dos chamados classificados com criticidade 2 deverá ser de 04 (quatro) horas (com disponibilidade de 24x7 ou 8x5, a depender do item contratado). Conforme consta no subitem 4.1.2, o serviço de suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante, no caso a VMware, ao longo da vigência da subscrição. Desta forma, é imprescindível informar a CONTRATANTE que o atendimento para os contratos de SnS (Support and Subscription) na modalidade Production, prestado pelo fabricante VMware, são



de até 04 (quatro) horas úteis para o primeiro atendimento (response time), e o canal de atendimento fica disponível no período de 10x5, ou seja, não atendendo a exigência da CONTRATANTE pela disponibilidade do canal de atendimento pelo período de 24x7. As informações podem ser comprovadas no link

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf> . Sendo assim, entendemos com base no exposto, que por conta da exigência do atendimento dos chamados de suporte serem prestados pelo fabricante, no caso a VMware, vide exigência do subitem 4.1.2, e que o SLA para os SnS (Support and Subscription), modalidade Production, não estão aderentes as exigências de SLA para os chamados de classificação 2 descritas na tabela do subitem 4.1.15, serão aceitos os níveis de SLA descritos no documento oficial da VMware para os SnS Production, sendo este: <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf>. Está correto o nosso entendimento?

Sim, serão aceitos os níveis de SLA descritos no documento oficial da VMware para os SnS Production, sendo este: <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf>

QUESTIONAMENTO 4

Conforme consta na tabela de nível de severidade do item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.15, do Termo de Referência, é informado os níveis de SLA que deverão ser atendimentos para os chamados com classificação de severidade de 1 a 4. Conforme consta no subitem 4.1.2, o serviço de suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante, no caso a VMware, ao longo da vigência da subscrição. Desta forma, é imprescindível informar a CONTRATANTE que os contratos de SnS (Support and



Subscription) na modalidade Basic, prestado pelo fabricante VMware, possuem níveis de SLA para os chamados com classificação de severidade de 1 a 4 diferentes aos exigidos na tabela do subitem 4.1.15, ou seja, os SLA são menos restritivos. As informações podem ser comprovadas no link <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> . Sendo assim, entendemos com base no exposto, que por conta da exigência do atendimento dos chamados de suporte serem prestados pelo fabricante, no caso a VMware, vide exigência do subitem 4.1.2, e que o SLA para os SnS (Support and Subscription), modalidade Basic, não estão aderentes as exigências de SLA para os chamados de classificação 1 a 4 descritas na tabela do subitem 4.1.15, serão aceitos os níveis de SLA descritos no documento oficial da VMware para os SnS Basic, sendo este: <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> . Está correto o nosso entendimento?

Sim, serão aceitos os níveis de SLA descritos no documento oficial da VMware para os SnS Basic, sendo este: <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf>

QUESTIONAMENTO 5

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.16, do Termo de Referência, é informado que o primeiro atendimento técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA, a contar da abertura do chamado pela equipe técnica da CONTRATANTE. Todavia, no subitem 4.1.2 a CONTRATANTE descreve que o serviço de suporte técnico deverá ser prestado pelo fabricante, no caso a VMware, ao longo da vigência da



subscrição. Sendo assim, com base no exposto, entendemos que, conforme exigência do subitem 4.1.2, o primeiro atendimento será prestado pelo fabricante da solução, no caso a VMware, e não pela CONTRATADA. Tendo em vista, que devido as políticas internas da VMware, não é possível transferir a responsabilidade de aberturas de chamados técnicos a terceiros, no caso entidades com CNPJs diferentes ao registrado em contrato da VMware, sendo assim, os chamados técnicos serão abertos pela equipe técnica da CONTRATANTE na central de atendimento da VMware, conforme número 0800 a ser passado pela CONTRATADA, tendo como possibilidade a inclusão, cadastramento, dos contatos técnicos da CONTRATADA no portal VMware pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Os chamados técnicos serão abertos pela equipe técnica da Contratante diretamente na central de atendimento do fabricante.

QUESTIONAMENTO 6

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.17, do Termo de Referência, é informado que a CONTRATADA, ao seu critério, poderá automatizar a informação de fechamento dos chamados através de tecnologias disponíveis no mercado. Tendo em vista que no subitem 4.1.2 a CONTRATANTE deixa claro que o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware, entendemos que quaisquer responsabilidades por automatização dos processos de fechamento de chamados com o uso de tecnologias disponíveis no mercado será de responsabilidade única, e exclusiva, da VMware visto que os chamados técnicos serão abertos pelo time técnico da CONTRATANTE diretamente nos canais de atendimento da VMware. Está correto o nosso entendimento?



O item 4.1.2 descreve que “O serviço de suporte técnico do fabricante ao longo da vigência da subscrição é destinado...”, não mencionando em qualquer de seus termos critérios, requisitos ou natureza de exclusividade. Quanto ao especificado no item 4.1.17 do Termo de Referência trata-se de uma faculdade, e não uma obrigação, conferida à Contratada de automatizar a informação de fechamento dos chamados através de tecnologias disponíveis no mercado.

QUESTIONAMENTO 7

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.18, do Termo de Referência, é informado sobre a possibilidade de execução de serviços de suporte técnicos nas instalações da CONTRATANTE, onde o fornecedor, no caso a CONTRATADA, deverá disponibilizar os técnicos necessários ao atendimento e conforme os níveis de severidade definidos. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware, e o modelo, padrão, de atendimento prestado pela VMware para os chamados de suporte técnico é remoto, não sendo contemplado quaisquer atuações de forma presencial, on-site, nas dependências da CONTRATANTE. O modelo de atendimento remoto prestado pela VMware pode ser comprovado através dos documentos oficiais, sendo estes:

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf>

e <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf> . Sendo assim, como base no exposto, e tendo em vista que os atendimentos para o chamados de suporte



técnicos serão prestados exclusivamente pela VMware, vide exigência no subitem 4.1.2, e que por política da VMware todos os chamados técnicos são atendidos de forma remota, entendemos que a exigência de atendimentos presenciais, on-site, não será obrigatória para o fabricante, no caso a VMware, e para a CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

O item 4.1.2 descreve que “O serviço de suporte técnico do fabricante ao longo da vigência da subscrição é destinado...”, portanto não menciona exclusividade para tal. Quanto ao questionamento, está correto o entendimento que não há obrigatoriedade no atendimento presencial, desde que a solução contratada possa ter seu suporte realizado remotamente. Nada obsta, no entanto, a execução de serviços de suporte pontuais de forma presencial.

QUESTIONAMENTO 8

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.8, do Termo de Referência, é informado que todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE, no caso chamados de suporte técnicos, deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware. Sendo assim, com base no exposto, e atendendo a exigência do subitem 4.1.2, entendemos que a obrigatoriedade pelo registro das solicitações de suporte técnicos feitas pela CONTRATANTE, conforme exigência do subitem 4.1.8, será de responsabilidade única e exclusiva do fabricante, no caso a VMware, e não da CONTRATADA, tendo como possibilidade a inclusão, cadastramento, dos contatos técnicos da CONTRATADA no portal VMware da



CONTRATANTE, para fins somente de acompanhamento dos chamados técnicos abertos pela CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

O item 4.1.2 descreve que “O serviço de suporte técnico do fabricante ao longo da vigência da subscrição é destinado...”, não mencionando em qualquer de seus termos critérios, requisitos ou natureza de exclusividade. Quanto ao questionamento, está correto o entendimento de que os registros das solicitações feitas pela Contratante possam ser realizados pela fabricante da solução. Observamos que a Contratada, signatária do Contrato, também é responsável pelo cumprimento das cláusulas contratuais.

QUESTIONAMENTO 9

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.9, do Termo de Referência, é informado que a CONTRATANTE, ao seu critério, poderá automatizar o processo de abertura de chamados técnicos junto a CONTRATADA. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware. Sendo assim, com base no exposto, e atendendo a exigência do subitem 4.1.2, entendemos que quaisquer definições de automatização de abertura de chamados técnicos serão tratadas entre a CONTRATANTE e o fabricante da solução, no caso a VMware, sem que exista qualquer obrigatoriedade de adaptação por parte da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

O item 4.1.2 descreve que “O serviço de suporte técnico do fabricante ao longo da vigência da subscrição é destinado...”, portanto não menciona exclusividade para tal. Em relação ao questionamento, entendemos que as definições de automatização de abertura de chamados técnicos serão tratadas entre a Contratante e o fabricante da solução.



QUESTIONAMENTO 10

Com relação ao item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, subitem 4.1.10, do Termo de Referência, é informado que o acompanhamento da prestação de serviços deverá ser através de um número de protocolo fornecido pela CONTRATADA, no momento da abertura da solicitação. Conforme consta no descritivo do subitem 4.1.2, o atendimento para os chamados técnicos deverá ser prestado exclusivamente pelo fabricante da solução, neste caso a VMware. Sendo assim, com base no exposto, e atendendo a exigência do subitem 4.1.2, entendemos que qualquer número de protocolo para acompanhamento da prestação de serviços será gerado única, e exclusivamente, pelo fabricante da solução, no caso a VMware, em seu sistema interno. Está correto o nosso entendimento?

O item 4.1.2 descreve que “O serviço de suporte técnico do fabricante ao longo da vigência da subscrição é destinado...”, não mencionando em qualquer de seus termos critérios, requisitos ou natureza de exclusividade. Em relação ao questionamento, correto o entendimento da pretensa licitante no que respeita ao fornecimento de números de protocolos de atendimento.

QUESTIONAMENTO 11

É sabido, de conhecimento público, que o início da vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) é a partir do processamento dos pedidos no distribuidor, ou seja, de forma imediata, visto que é uma política adotada pelo fabricante e seus distribuidores, não sendo possível qualquer tipo de extensão de prazo visando atender prazos de aceites provisórios ou definitos, costumeiramente utilizados em editais e termos de referência. Sendo assim,



com base no exposto, entendemos que o início de vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) será a partir da assinatura do contrato e do processamento dos pedidos pelos distribuidores, que não poderá ser superior a 5 dias úteis, conforme solicitado no subitem 5.1 do termo de referência. Está correto o nosso entendimento?

Correto o entendimento da pretensa licitante no que respeita à vigência dos contratos de suporte.

No que respeita, entretanto, ao prazos de aceite, provisório e definitivo, esclarecemos que os mesmos não se sobrepõem àqueles, ao contrário, são contados concomitantemente com vistas à conferência quantitativa e qualitativa da solução entregue.

QUESTIONAMENTO 12:

É possível constatar no descritivo do subitem 1.1.1, do ITEM 1.0, OBJETO, do Termo de Referência, a existência de SnS (Support and Subscription) para os itens de oferta de 1 a 47 com períodos fixos, e distintos, de vigência contratual de 01, 03 e 05 anos. Essas informações divergem do que é apontado no item 20.2, alínea “ a “ (14 meses) e “ b” (38 meses), e também não está aderente, “de acordo”, com a política padrão da VMware no que tange os períodos de vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) que é de 12, 36 e 60 meses, períodos fixos sem a possibilidade de extensão de meses. De acordo com a emissão dos empenhos/contratos, as entregas das licenças/suportes são de forma imediata (no máximo 10 dias, após o envio) para que entre no MyVmware da empresa contratante. Desta forma entendemos que o prazo de vigência dos contratos de SnS (Support and Subscription) é a mesma exigida nos itens da oferta (1 a 47), contidos no subitem 1.1.1, do Termo de Referência, que são de 12, 36 e 60 meses, ou 01, 03 e 05 anos, está correto o nosso entendimento?



Ratificando o informado anteriormente em pedido de esclarecimento da mesma empresa, informamos que a vigência dos contratos de suporte são as indicadas no item 1.1.1, quais sejam: 1, 3 e 5 anos, conforme o item contratado.

QUESTIONAMENTO 13:

Analisando o Edital, Termo de Referência e demais anexos, não identificamos qualquer menção a serviços de instalação das licenças descritas como itens de oferta do certame. Sendo assim, com base no exposto, entendemos que a CONTRATADA será responsável somente pelo fornecimento, entrega, dos itens descritos como oferta do certame e quaisquer serviços de instalação ou upgrade de licenças será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Correto o entendimento da pretensa licitante.

QUESTIONAMENTO 14:

Com o objetivo de limitar a participação no certame somente de parceiros certificados na VMware, tendo como principal objetivo a garantia de execução contratual em sua excelência, entendemos que será aceita somente a participação no certame de empresas parceiras VMware classificadas como Partner Connect Principal em pelo menos duas categorias. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecemos que as regras de participação estão detalhadas no item 14.4 do Edital que estabelece:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO



“14.4 Caso a arrematante não seja a fabricante dos produtos e licenciamentos que constituem o objeto do certame, deverá apresentar, junto com a proposta comercial, na forma do subitem 14.2, documento que comprove que faz parte do programa de parceiros do fabricante.”

André Luís Pereira Muniz

Coordenador da CGNC

Rosana Mattos

Chefe da DCTIC/CGOV/ST”

Em 15 de dezembro de 2021.

(assinado digitalmente)

Erika Melo Pereira Barrios

Coordenadora da CPL