

PE Nº 036/2020
ESCLARECIMENTO I, II e III

O **BANPARÁ S/A** leva ao conhecimento de todos os interessados os seguintes esclarecimentos, relativos à licitação em epígrafe:

PERGUNTA 1: 1. Conforme item 7, do Anexo I – Termo de Referência, os endereços descritos para realização dos atendimentos presenciais é Rua Municipalidade, nº 1036 – Bairro: Umarizal e Av. Presidente Vargas, nº 251 – Bairro: Campina, na cidade de Belém/PA, conforme texto:

“Os equipamentos objeto desta contratação serão mantidos no Complexo Municipalidade e\ou Matriz do Banco do Estado do Pará S/A, situados à Rua Municipalidade, nº 1036 – Bairro: Umarizal e Av. Presidente Vargas, nº 251 – Bairro: Campina, na cidade de Belém/PA, respectivamente.”

Já no objeto do edital é dito que o suporte deverá ser para os servidores instalados nas agências\postos do Banpará, conforme texto:

“Constitui objeto deste Termo de Referência a Contratação de Empresa para a Prestação de Serviços Especializados de Manutenção\Suporte de Servidores MARCA IBM/LENOVO MODELO SYSTEM X3250 M5, instalados nas Agências\Postos do BANPARÁ, respeitando as características detalhadas, termos e condições que constam neste documento.”

Dessa forma, questionamos se os chamados presenciais deverão ser atendidos nos 2 endereços indicados no item 7 do Termo de Referência ou nos endereços de agências e postos do Banpará. Caso seja nas agências e postos, por favor divulgar a lista de endereços que deverá ser considerada.

RESPOSTA 1: Está correto o entendimento, os atendimento serão realizados nos endereços indicados no item 7 do Termo de Referência:

- **Complexo Municipalidade** , situado à Rua Municipalidade, nº 1036 – Bairro: Umarizal, e\ou,
- **Matriz** do Banco do Estado do Pará S/A, situado na Av. Presidente Vargas, nº 251 – Bairro: Campina.

PERGUNTA 2: *Severidade Tempo de Resposta 1 – Crítica 4 horas corridas 2 – Severa 24 horas corridas 3 – Moderada 72 horas corridas 4 – Baixa 48 horas corrida*

8.3.1. **Crítica:** *quando ocorre a perda ou paralisação de serviços relevantes prestados pelo BANPARÁ ou atividades exercidas pela mesma, configurando-se como situação de emergência. Uma solicitação de serviço de Severidade 1 pode possuir uma ou mais das seguintes características: · Dados corrompidos; · Uma função crítica não está disponível; · O sistema se desliga*

repentinamente causando demoras excessivas e intermitências para utilização de recursos; · O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.

8.3.2. **Severa:** quando se verifica uma grave perda de funcionalidades em programas ou sistemas do BANPARÁ, inexistindo alternativas de contorno, sem, no entanto, interromper em sua totalidade a prestação do serviço;

8.3.3. **Moderada:** quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades em programas ou sistemas do BANPARÁ S/A, causando apenas inconveniências para a devida prestação dos serviços pelo BANPARÁ S/A.

8.3.4. **Baixa:** quando se verifica como necessária a prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades de programas, porém sem prejudicar diretamente a operação dos programas ou sistemas do BANPARÁ S/A. 8.4. O nível de severidade será atribuído pelo BANPARÁ S/A no momento da abertura do chamado.

10.1.1.3. Os tempos para início do atendimento remoto deverão ser:

Severidade 1: 01 (uma) hora (regime 8x5);

Severidade 2: 04 (quatro) horas (regime 8x5);

Severidade 3: 06 (seis) horas (regime 8x5);

Severidade 4: 16 (dezesesseis) horas (regime 8x5);

10.2.7. O tempo máximo de solução do problema de hardware não poderá ser superior a 48 (quarenta e oito) horas, incluindo tempo de resposta, reparo/substituição de componentes defeituosos, contados a partir da comunicação feita pelo BANPARÁ. Será aplicada multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do serviço de suporte, limitado a 10% (dez por cento), por hora de atraso no atendimento,

Entendemos que, conforme SLA do fabricante LENOVO as exigências acima solicitadas, não poderão ser atendidas por esse fabricante por não ter esse formato de atendimento, porém, para atendimento ao edital , se propusermos conforme a forma de atendimento do fabricante LENOVO que é: suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana com 4 horas de tempo resposta e mais 20 horas para solução do problema, estaremos atendendo as exigência deste edital, nosso entendimento está correto?

RESPOSTA 2: Está correto o entendimento

PERGUNTA 3: Quanto ao ITEM 11.1.2. Apresentar atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a empresa licitante executou ou executa, a contento, a prestação de serviço de suporte/manutenção em equipamentos LENOVO, **entendemos que: não haverá necessidade de apresentação deste atestado, haja visto que, utilizaremos o próprio fabricante para a prestação dos serviços de suporte e manutenção, nosso entendimento está correto?**

RESPOSTA 3: O entendimento está incorreto. A contratada deverá apresentar atestado de capacidade técnica conforme previsto no Edital, que comprove sua experiência em contratos de prestação de suporte e manutenção em equipamentos LENOVO.

PERGUNTA 4: NO ITEM 14. DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 14.1. Os serviços deverão ser executados nas dependências do Banco do Estado do Pará S/A, situado no endereço Rua Municipalidade, 1036 e em seu Site Secundário, no endereço Avenida Presidente Vargas, nº 251, BELÉM-PARÁ; **entendemos que: todas as máquinas que forem precisar dos serviços de manutenção, eles serão efetuados neste endereço aqui descrito, nosso entendimento, está correto?**

RESPOSTA 4: Está correto o entendimento

PERGUNTA 5: 1. Conforme item 10.1.1.1 do Anexo I - Termo de referência, é indicado 3 meios para abertura de chamados:

"10.1.1.1. A abertura do chamado deverá ser realizada por meio de uma das seguintes opções:

- *automática via sistema call-home disponibilizado pelo fabricante do equipamento;*
- *via telefone 0800;*
- *site do fabricante;"*

Assim, entendemos que a contratada é responsável por definir qual o canal de atendimentos, dos citados acima, ela irá disponibilizar a Contratante, visto que o atendimento poderá ser realizado por ela mesmo e não pelo fabricante. Está correto nosso entendimento? Caso contrário solicitamos a gentileza de nos esclarecer.

RESPOSTA 5: Está correto o entendimento, a contratada deverá disponibilizar pelo menos 01 dos 03 meios citados no Item 10.1.1.1, para abertura dos chamados de suporte e manutenção dos equipamentos.

"10.1.1.1. A abertura do chamado deverá ser realizada por meio de uma das seguintes opções:

- *automática via sistema call-home disponibilizado pelo fabricante do equipamento;*
- *via telefone 0800;*
- *site do fabricante.*

Claudia Miranda
Pregoeira

