

## PREGÃO ELETRÔNICO 003/2023

### Objeto (resumido):

**Contratação de serviços de suporte básico e subscrição para produtos VMWare vSphere 6 Standard e vCenter 6 Standard para atender às necessidades da Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio**

### Pedido de Esclarecimentos nº 04

Às 13:19h do dia 23 de março de 2023, foi recebido pedido de esclarecimento no endereço eletrônico licitacoes@agerio.com.br, conforme descrito a seguir:

“(…)

#### QUESTIONAMENTO 1:

*Analizando o Edital, Termo de Referência e demais anexos, não identificamos informações referentes ao(s) número (s) de contrato (s) na VMware para as licenças descritas no quadro de objetos do item 2.1, do TERMO DE REFERÊNCIA, e que deverão ter os seus contratos de SnS (Support and Subscription) renovados, conforme exigência da CONTRATANTE. Os números de contrato, ou Contract IDs, das licenças é de extrema importância no processo de renovação, pois é uma informação exigida pelos distribuidores para efetuar a devida precificação. Sendo assim, com base no exposto, solicitamos que a CONTRATANTE informe todos os números de contratos na VMware necessários para realizar a devida renovação de SnS (Support and Subscription) das licenças descritas no quadro de objetos do item 2.1, do TERMO DE REFERÊNCIA. É possível atender a nossa solicitação?*

#### QUESTIONAMENTO 2:

*Conforme informado nos itens 2.2.1.8 e 2.2.2.8, do Termo de Referência, é exigido que o atendimento aos chamados técnicos de nível de severidade 1 sejam solucionados em até 4 (quatro) horas comerciais; os de nível de severidade 2, em até 8 (oito) horas comerciais e os de nível de severidade 3 e 4, em até 12 (doze) horas comerciais. É sabido, de conhecimento público, que nenhum fabricante de software garante em seu SLA prazo de solução, pois dependendo do problema pode haver a necessidade de criação de um patch, ou até mesmo de um novo release, para o software com problema, e o prazo para disponibilizar este possível patch, ou release, pode ser maior do que os prazos exigidos pela CONTRATANTE. No caso da VMware, os prazos de SLA para suporte são descritos como tempo de resposta, ou “Target Response Times”, e não solução. Esta informação pode ser confirmada no documento*

*<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf>. Sendo assim, com base no exposto, e considerando a restrição imposta pela VMware quanto a inexistência de prazo de solução, e sim atendimento, para os chamados de suporte, que as exigências contidas nos itens 2.2.1.8 e*

2.2.2.8, do Termo de Referência, serão relacionadas exclusivamente aos prazos de atendimento, desconsiderando qualquer exigência quanto a prazo de solução. Está correto o nosso entendimento?

#### QUESTIONAMENTO 3:

É solicitado nos itens 2.2.1.12 e 2.2.2.12, do Termo de Referência, que a CONTRATADA poderá apresentar, mensalmente, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado. Entendemos que a obrigatoriedade de apresentação de qualquer relatório será de responsabilidade do fabricante da solução, no caso a VMware, e não da CONTRATADA, visto que a prestação do atendimento aos chamados técnicos será de responsabilidade única, e exclusiva, da VMware, vide a própria exigência da CONTRANTE. Está correto o nosso entendimento?

#### QUESTIONAMENTO 4:

Conforme consta no item 8.1, alínea B, do Termo de Referência, é exido como obrigação da CONTRATADA, que os serviços, neste caso possivelmente os serviços de suporte técnico para as licenças VMware, sejam prestados no endereço constante na proposta, no caso acredita-se que seja o endereço do escritório da CONTRATANTE, sendo este: Av. Rio Branco, nº 245 - 3º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ. É sabido, de conhecimento público que a VMware, e qualquer outro fabricante de software, por padrão, só prestam atendimento aos chamados técnicos de forma remota, sem a possibilidade de execução in-loco, on-premise. No caso da VMware, esta informação pode ser confirmada no documento contido na seguinte página <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/services/support/vmware-basic-support-datasheet.pdf>. Sendo assim, com base no exposto, entendemos haver a possibilidade da existência de um erro de digitação, e de que a CONTRADA está plenamente ciente de que o atendimento aos chamados técnicos será prestado de forma remota pela VMware. Está correto o nosso entendimento?

#### QUESTIONAMENTO 5:

É solicitado no item 8.1, alínea I, do Termo de Referência, que a CONTRATADA será responsável por elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual. Entendemos que a obrigatoriedade de apresentação de qualquer relatório será de responsabilidade do fabricante da solução, no caso a VMware, e não da CONTRATADA, visto que a prestação

*do atendimento aos chamados técnicos será de responsabilidade única, e exclusiva, da VMware, vide a própria exigência da CONTRANTE. Está correto o nosso entendimento?*

(...)"

A Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio, instituição financeira de fomento fiscalizada pelo Banco Central do Brasil – BACEN, sociedade de economia mista cuja personalidade jurídica é de direito privado, dotada de orçamento empresarial próprio e autonomia administrativa e financeira, por intermédio de seu pregoeiro titular, apresenta a resposta aos esclarecimentos formulados pelo interessado:

#### **RESPOSTAS:**

1) Relativamente ao pedido de esclarecimento nº 4, apresentamos as seguintes respostas:

a) Relativamente à pergunta nº 1 do referido pedido de esclarecimento, informamos que a AgeRio possui dois números de contrato junto à VMware: Nº 423966327 e Nº 447706837.

b) Relativamente à pergunta nº 2 do referido pedido de esclarecimento, informamos que, dada a situação relatada pelos Senhores, prevalecem as condições definidas pelo fabricante para a modalidade de suporte técnico "BASIC".

c) Relativamente à pergunta nº 3 do referido pedido de esclarecimento, sobre o direcionamento das solicitações de atendimento, informamos que o entendimento da empresa está correto, mas é importante salientar que a contratada será acionada em casos de eventuais divergências junto à fabricante.

d) Relativamente à pergunta nº 4 do referido pedido de esclarecimento, informamos que, dada a situação relatada pelos Senhores, prevalecem as condições definidas pelo fabricante para a modalidade de suporte técnico "BASIC".

e) Relativamente à pergunta nº 5 do referido pedido de esclarecimento, sobre o direcionamento das solicitações de atendimento, informamos que o entendimento da empresa está correto, mas é importante salientar que a contratada será acionada em casos de eventuais divergências junto à fabricante.

2) Aproveitamos o ensejo para recomendar para que sejam observadas as instruções para o envio de documentos à AgeRio, conforme regras previstas no item 12.7 do Edital.

3) Por fim, solicitamos para que estejam sempre atentos às notícias e informações divulgadas nos canais oficiais da licitação em epígrafe: Portal de Compras do Governo do Estado do Rio de Janeiro – SIGA ([www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br)); e sítio eletrônico da AgeRio ([www.agerio.com.br](http://www.agerio.com.br)).