

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO
Secretaria Executiva
Diretoria de Administração

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 30/2015
PROCESSO Nº 03120.000247/2015-61

OBJETO: Aquisição, por Sistema de Registro de Preços, de Solução Integrada de Segurança para controle de ameaças a estações de trabalho (desktops e notebooks), compatível com servidores de rede (físicos ou virtuais), doravante denominada de Solução Antivírus ou Solução de Proteção de *Endpoints*, compreendendo a prestação de serviços de instalação e configuração; inclui-se, também, garantia, assistência técnica, treinamento na solução ofertada e atualizações de software e assinaturas por 24 (vinte e quatro) meses, renováveis por igual período, conforme Edital e seus anexos.

ESCLARECIMENTO II

PERGUNTA 1: *“1 – 2.1.4 e 2.1.5 – Anexo I – Especificação de Requisitos é solicitado: “A presente contratação não se limita apenas às localidades previstas nos itens 2.1.1.1 e 2.1.1.2. No caso de novas localidades que necessitem da solução, estas serão comunicadas previamente à Contratada.” “No caso de localidades não previstas nos itens 2.1.1.1 e 2.1.1.2, a instalação e configuração será realizada preferencialmente de forma remota”. Entendemos que, a instalação, configuração e manutenção da solução, serão realizadas de forma presencial somente se houver real necessidade, caso contrário deverá ser realizado de forma remota. Nosso entendimento está correto?”*

PERGUNTA 2: *“2 – 4.2.2 – Anexo I - Especificação de Requisitos é solicitado: “o atendimento de prestação de serviço deverá ser do tipo presencial, nas dependências da unidade do MP que demandar o serviço...” Entendemos que a prestação de serviço para as localidades fora de Brasília deverá ser preferencialmente de forma remota. Nosso entendimento está correto?”*

PERGUNTA 3: *“3 – 4.11 - Anexo I – Especificação de Requisitos é solicitado: “Deverá ser provido assistência técnica especializada durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, e deverá ser prestado nas unidades presencial e à distância” Entendemos que, tendo em vista o funcionamento do Ministério do Planejamento ser em horário comercial, a assistência técnica também deverá ser em horário comercial em dias da semana (8x5), salvo exceções. Nosso entendimento está correto?”*

Conforme manifestação da área técnica, informamos:

RESPOSTA 1: *“A preferência por atendimento remoto será levada em consideração para instalação, configuração e manutenção para localidades NÃO previstas nos itens 2.1.1.1 e 2.1.1.2, conforme descrição do item 2.1.5, sendo que, no caso das Regionais nas unidades*

da federação do item 2.1.1.2, o atendimento também poderá ser realizado preferencialmente de forma remota a partir da rede SEDE em Brasília, contudo, em caso de necessidade, em último caso e a critério da CONTRATANTE, o atendimento presencial poderá ser solicitado, conforme descrição do item 2.1.3 e 2.3.1.2.

A preferência por atendimento remoto (e a partir da rede MP SEDE Brasília) nas localidades citadas tem o objetivo de baratear custos na contratação realizada pela administração pública, mas ao mesmo tempo garantir o atendimento presencial quando necessário, mesmo que a probabilidade seja baixa.

Importante ressaltar o item 4.2.2: “4.2.2 O atendimento de prestação da garantia deverá ser do tipo presencial, nas dependências da unidade do MP que demandar o serviço, e deverá ser executado por equipe técnica especializada da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE;

Outro dado informação importante diz respeito à instalação dos servidores em Brasília, que deverá ser realizada presencialmente, conforme item 2.3.1.”

RESPOSTA 2: “Sim. Está correto, o atendimento para localidades fora de Brasília será realizado preferencialmente de forma remota, a partir da Central de Atendimento da CONTRATADA, ou a partir de acesso remoto com origem na SEDE em Brasília (Esplanada dos Ministérios), quando solicitado pela CONTRATANTE.”

RESPOSTA 3: “A característica do serviço de antivírus não exige 100% de disponibilidade, porém a central de atendimento de suporte técnico para registro do chamado deve estar disponível 24x7 para necessidade de registro de chamados de forma que possamos antecipar ações que visem garantir o menor impacto aos serviços em horário comercial. Ressalta-se, entretanto, que durante o estudo técnico preliminar foi identificado que, devido às características da solução, em caso de problemas, a maioria dos chamados devem ser atendidos em horário comercial.”

Brasília- DF, 05 de janeiro de 2015.

MARCOS RODRIGO LIMA DO NASCIMENTO GOMES

Pregoeiro