



MEC – Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 02 – PREGÃO 31/2016

Processo nº 23000.048317/2016-06

PERGUNTA 01:

“Em relação ao item 14 – Serviços Operação Assistida do Objeto do Edital, entendemos que a LICITANTE poderá a seu critério utilizar soluções e ferramentas para monitorar a qualidade dos serviços prestados (licenças temporárias de software como serviço e infraestrutura remota) para acelerar e/ou garantir a qualidade dos serviços a serem prestados pela mesma em nada alterando as obrigações devidas pela LICITANTE e sem aumento de custo a CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA 01:

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 31/2016, transcrevemos resposta da área técnica: “SIM, está correto o entendimento.”

PERGUNTA 02:

“Considerando que projeto de aquisição em questão refere-se a expansão da solução de banco de dados já utilizada pelo MEC e FNDE, entendemos que nível de serviço para manutenção e suporte técnico (item 11.2.7.12 do Termo de Referência) deverá coincidir com os mesmos padrões vigentes dos contratos entre MEC/FNDE e Oracle, onde a definição da categoria do chamado (crítico, importante ou comum) é definida pelo Contratante (MEC ou FNDE) ao abrir o chamado e o prazo de início de atendimento deverá ser de até 2h nos casos críticos, até 8 horas no caso importante e até 18 horas no caso comum. Com relação a solução, em linha com as práticas de mercado, não cabe prazo de solução específico para softwares mas o esforço para recuperar o retorno da operação no menor tempo possível. Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA 02:

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 31/2016, transcrevemos resposta da área técnica: “SIM, está correto o entendimento.”

Atenciosamente,

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA
Pregoeiro



Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Compras