

Taubaté, 17 de dezembro de 2025

Esclarecimento do Pregão Eletrônico nº 134/2025

“Atualização tecnológica do Data Center da Tecnologia da Informação”

01)QUESTIONAMENTO:

“Questionamento – Item 3.1.15.6 (Garantia e Abertura de Chamados) Considerando o disposto no item 3.1.15, em especial o subitem 3.1.15.6, que prevê a abertura de chamados através do site ou telefone 0800 da CONTRATADA, solicitamos esclarecimento quanto à possibilidade de aceitação de abertura de chamados diretamente no canal oficial do FABRICANTE (site e/ou telefone 0800), desde que mantidas todas as demais exigências do edital.

Tal solicitação fundamenta-se nos seguintes pontos:

1. Maior agilidade no atendimento, uma vez que elimina etapas intermediárias entre CONTRATANTE, CONTRATADA e FABRICANTE, reduzindo o tempo de resposta e de solução;
2. Facilidade operacional, considerando que o fornecimento será realizado por um único fabricante, permitindo um ponto único de contato técnico;
3. Aderência ao modelo de suporte do próprio fabricante, que já possui estrutura 24x7, processos padronizados e SLA compatível com o exigido no edital;
4. Manutenção da responsabilidade integral da CONTRATADA, que permanecerá responsável pelo acompanhamento, gestão e cumprimento dos níveis de serviço, mesmo com a abertura inicial do chamado realizada diretamente no fabricante;
5. Melhor rastreabilidade e registro técnico, com chamados abertos diretamente na base oficial do fabricante, garantindo histórico, controle e transparência do atendimento.

Dessa forma, entendemos que a abertura direta de chamados no 0800 do fabricante, sem prejuízo às responsabilidades da CONTRATADA, atende plenamente ao objetivo do edital, preservando o interesse da Administração



Pública, com ganho de eficiência e qualidade no suporte prestado, bem como ponto único para atendimento.

Está correto o entendimento de que tal abordagem poderá ser aceita?"

RESPOSTA: Sim, se a solução completa for do mesmo fabricante


Matilde Aparecida Ramos dos Santos Olah
Pregoeira