Pregão Eletrônico nº 001/2026
Processo: 5141001 001/2026

Esclarecimento 001

Objeto: Contratação de 10 (dez) subscrições do software MySQL Enterprise Edition (1-4 socket Server), incluindo suporte técnico e atualização de versão, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

Solicitação enviada no dia 09/02/2025 às 16h52 pela empresa VS DATA COMERCIO & DISTRIBUICAO LTDA.

Pergunta:

Com relação ao item 8.21. – "Níveis Mínimos de Serviço Exigidos" do Termo de Referência, verificamos que o Atributo "Meta" apresenta, para a Severidade Crítica, Normal e Baixa, apenas os prazos de 1 (uma) hora, 4 (quatro) horas e 2 (dois) dias úteis, respectivamente, sem distinção se esse prazo se dá para início do atendimento.

Entretanto, para chamados relacionados a Software, os prazos de resolução não podem ser garantidos pela CONTRATADA, uma vez que o tempo de solução depende exclusivamente do fabricante. Entendemos que os prazos estabelecidos para os três níveis de Severidade se aplicam exclusivamente ao prazo de início do atendimento, não sendo possível definir prazos de solução para chamados cuja resolução dependa do fabricante.

Nosso entendimento está correto?

Resposta:

Em atenção ao pedido de esclarecimento, informamos que o entendimento está correto.

Os prazos estabelecidos no item 8.21 – "Níveis Mínimos de Serviço Exigidos", no atributo "Meta", referem-se exclusivamente ao prazo para início do atendimento do chamado, conforme o respectivo nível de severidade (Crítica, Normal e Baixa).

Não se trata de prazos de resolução definitiva da demanda, especialmente nos casos em que a solução dependa de atuação do fabricante, circunstância que foge à governabilidade da contratada.

-x-x-x-x-x-x-x-x-