Pregão Eletrônico nº 007/2024
Processo Planejamento: 5141001 016/2025
Esclarecimento 003

Objeto: AQUISIÇÃO DE PLATAFORMA DE VIRTUALIZAÇÃO DE FITAS (FITA/CARTUCHO) PARA O AMBIENTE DE PLATAFORMA ALTA (MAINFRAME) DA PRODEMGE, COMPOSTA POR 2 (DOIS) SUBSISTEMAS, MODELO IBM TS7780 (3948- VEF) E COMPONENTES, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO, INCLUINDO MIGRAÇÃO DOS DADOS ALÉM A DESATIVAÇÃO DO SUBSISTEMA LEGADO DE VIRTUALIZAÇÃO DE FITAS, OPERAÇÃO ASSISTIDA, TREINAMENTO NA OPERAÇÃO E NA ADMINISTRAÇÃO DA SOLUÇÃO E GARANTIA COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA POR 60 (SESSENTA) MESES.

Solicitação enviada no dia 10/06/2025 às 15:43 min pela VS DATA COMERCIO & DISTRIBUICAO LTDA.

Entendemos que, para não gerar custos excessivos para administração pública, e não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA pelo contrato firmado entre as partes, poderá ser apresentado à CONTRATANTE as ferramentas do fabricante como o canal oficial para comunicação em atendimento ao item 3.120. e demais solicitações, desde que seja repassado pela CONTRATADA à CONTRATANTE todos os dados necessários para abertura e acompanhamento dos chamados, contendo todos os telefones fixos/ 0800, e-mails e o portal direcionado para fins de abertura, acompanhamentos de chamados e resolução de dúvidas sobre a solução, através da ferramenta do fabricante. Nosso entendimento está correto?

Resposta PRODEMGE:

O entendimento está correto, como relação ao Call home (canal direto oficial). É como ocorre hoje, para os alertas e a abertura dos chamados no canal direto com a IBM (fabricante).

****