

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2021

OBJETO: AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE COMPUTAÇÃO HIPERCONVERGENTE E DE ARMAZENAMENTO DE DADOS (STORAGE) PARA O SENAC/PR

E R R A T A

No item 6 (GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-SITE E SUPORTE TÉCNICO) do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA do Edital (página 23 e seguintes),

ONDE SE LÊ:

6. GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-SITE E SUPORTE TÉCNICO:

6.1 Os itens de hardware e software fornecidos deverão ter **garantia original de fábrica, assistência técnica on-site e suporte técnico** na totalidade de seu funcionamento, **pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses**, contado da **data do aceite definitivo da implantação da solução** pelo SENAC/PR.

LOTE 01 – SOLUÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE COMPUTAÇÃO HIPERCONVERGENTE:

6.2 Os **serviços de suporte de hardware (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia**, com tempo de solução de até **6 (seis) horas** após a chamada telefônica do SENAC/PR, durante todo o período de garantia.

6.3 Os **serviços de suporte de software (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia**, com tempo de solução de até **2 (duas) horas** após a chamada telefônica do SENAC/PR, durante todo o período de garantia.

LOTE 02 – SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS (STORAGE):

6.4 A solução deverá ter suporte centralizado em uma única central de atendimento do fabricante da solução.

6.5 A licitante eventualmente contratada é responsável por garantir a compatibilidade técnica entre todos os componentes da solução durante todo o período mínimo de garantia.

6.6 Todos os manuais técnicos referentes aos componentes da solução devem ser fornecidos ou disponibilizados eletronicamente.

6.7 Os patches e novas versões dos softwares e firmware integrantes da solução ofertada deverão ser disponibilizados através do site de suporte do fabricante.

6.7.1 A cada atualização realizada, deverão ser fornecidos os manuais técnicos originais e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão/patch.

6.8 A licitante eventualmente contratada **deverá substituir (on-site) as peças quebradas e/ou com defeitos dos equipamentos** por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique em ônus para o SENAC/PR.

6.8.1 Toda e qualquer peça ou componente consertado ou substituído ficará automaticamente garantido até o final do período de garantia do equipamento.

6.9 O fabricante deverá dispor e tornar disponível para o SENAC/PR **estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas e estoque de peças de reposição**, visando a prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo definido.

6.10 A licitante eventualmente contratada deverá dispor de **serviço de esclarecimento de dúvidas relativas a utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito)** por todo o período de garantia dos equipamentos.

6.10.1 O **atendimento técnico** deverá ser iniciado no prazo de **até 04 (quatro) horas**, contadas **a partir da solicitação** efetuada por meio de telefone ou e-mail a central de atendimento, a ser informado.

6.10.2 Considera-se tempo de solução o período entre o horário em que o chamado foi aberto até o horário que o acesso foi disponibilizado ao SENAC/PR, para subir as aplicações e sistemas.

6.10.3 O atendimento aos chamados de suporte técnico deverá ser **concluído no prazo máximo de até 06 (seis) horas**, contados **a partir do início do atendimento**.

6.10.4 Os prazos para atendimento de chamados técnicos serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução.

6.11 Após concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo serviços de manutenção de qualquer hardware, a licitante eventualmente contratada deverá emitir um **Relatório de Serviços de Suporte** no qual constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

6.12 A licitante eventualmente contratada será responsável pelas ações executadas ou recomendadas por seus analistas e consultores, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste EDITAL ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas

6.13 A licitante eventualmente contratada deverá fornecer e aplicar os **pacotes de correção**, em data e horário a serem definidos pelo SENAC/PR, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integre o hardware objeto deste Edital.

6.14 A licitante eventualmente contratada deverá comunicar, por escrito, o SENAC/PR, condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste EDITAL, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

6.15 O **serviço de suporte técnico** deverá garantir ao SENAC/PR o pleno acesso à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para:

6.15.1 Instalação, desinstalação, configuração e atualização de software e imagem de firmware;

6.15.2 Aplicação de correções (patches) de software e firmware;

6.15.3 Diagnósticos, avaliações e resolução de problemas, características dos produtos e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

6.16 As atualizações e correções (patches) dos softwares e firmware deverão estar disponibilizadas via Internet ou fornecidas em CD, quando desta forma forem solicitadas ou não for possível obter de outra maneira.

LEIA-SE:

6. GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-SITE E SUPORTE TÉCNICO:

6.1 Os itens de hardware e software fornecidos deverão ter **garantia original de fábrica, assistência técnica on-site e suporte técnico** na totalidade de seu funcionamento, **pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses**, contado da data do aceite definitivo da implantação da solução pelo SENAC/PR.

LOTE 01 – SOLUÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE COMPUTAÇÃO HIPERCONVERGENTE:

6.2 Os **serviços de suporte de hardware (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia**, com tempo de solução de até **6 (seis) horas** após a chamada telefônica do SENAC/PR, durante todo o período de garantia.

6.3 Os **serviços de suporte de software (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia**, com tempo de solução de até **2 (duas) horas** após a chamada telefônica do SENAC/PR, durante todo o período de garantia.

LOTE 02 – SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS (STORAGE):

6.4 A solução deverá ter suporte centralizado em uma única central de atendimento do fabricante da solução.

6.5 A licitante eventualmente contratada é responsável por garantir a compatibilidade técnica entre todos os componentes da solução durante todo o período mínimo de garantia.

6.6 Todos os manuais técnicos referentes aos componentes da solução devem ser fornecidos ou disponibilizados eletronicamente.

6.7 Os patches e novas versões dos softwares e firmware integrantes da solução ofertada deverão ser disponibilizados através do site de suporte do fabricante.

~~6.7.1 A cada atualização realizada, deverão ser fornecidos os manuais técnicos originais e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão/patch.~~

6.8 A licitante eventualmente contratada **deverá substituir (on-site) as peças quebradas e/ou com defeitos dos equipamentos** por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique em ônus para o SENAC/PR.

6.8.1 Toda e qualquer peça ou componente consertado ou substituído ficará automaticamente garantido até o final do período de garantia do equipamento.

6.9 O fabricante deverá dispor e tornar disponível para o SENAC/PR **estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas e estoque de peças de reposição**, visando a prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo definido.

6.10 A licitante eventualmente contratada deverá dispor de **serviço de esclarecimento de dúvidas relativas a utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito)** por todo o período de garantia dos equipamentos.

6.10.1 O **atendimento técnico** deverá ser iniciado **até o final do dia seguinte (next business day)**, contadas **a partir da solicitação** efetuada por meio de telefone ou e-mail a central de atendimento, a ser informado.

~~6.10.2 Considera-se tempo de solução o período entre o horário em que o chamado foi aberto até o horário que o acesso foi disponibilizado ao SENAC/PR, para subir as aplicações e sistemas.~~

~~6.10.3 O atendimento aos chamados de suporte técnico deverá ser **concluído no prazo máximo de até 06 (seis) horas**, contados **a partir do início do atendimento**.~~

6.10.24 Os prazos para atendimento de chamados técnicos serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução.

6.11 Após concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo serviços de manutenção de qualquer hardware, a licitante eventualmente contratada deverá emitir um **Relatório de Serviços de Suporte** no qual constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso),

número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

6.12 A licitante eventualmente contratada será responsável pelas ações executadas ou recomendadas por seus analistas e consultores, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste EDITAL ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas

~~6.13 A licitante eventualmente contratada deverá fornecer e aplicar os **pacotes de correção**, em data e horário a serem definidos pelo SENAC/PR, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integre o hardware objeto deste Edital.~~

6.13 A licitante eventualmente contratada deverá comunicar, por escrito, o SENAC/PR, condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste EDITAL, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

6.14 O **serviço de suporte técnico** deverá garantir ao SENAC/PR o pleno acesso à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para:

6.14.1 Instalação, desinstalação, configuração e atualização de software e imagem de firmware;

6.14.2 Aplicação de correções (patches) de software e firmware;

6.14.3 Diagnósticos, avaliações e resolução de problemas, características dos produtos e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

6.15 As atualizações e correções (patches) dos softwares e firmware deverão estar disponibilizadas via Internet ou fornecidas em CD, quando desta forma forem solicitadas ou não for possível obter de outra maneira.

No ANEXO VI – MINUTA DO INSTRUMENTO DE CONTRATO, cláusula sexta (GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-SITE E SUPORTE TÉCNICO), página 39 e seguintes:

ONDE SE LÊ:

CLÁUSULA SEXTA: GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-SITE E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Os itens de hardware e software fornecidos deverão ter **garantia original de fábrica e assistência técnica on-site e suporte técnico** na totalidade de seu funcionamento, **pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses**, contado **do aceite definitivo da instalação** pelo CONTRATANTE.

6.2. A assistência técnica será prestada *diretamente pelo fabricante / pelo fornecedor / por terceiro devidamente autorizado pelo fabricante*, conforme descrito na Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA no procedimento licitatório que deu origem à presente contratação.

6.3. Os **serviços de suporte de hardware (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, com tempo de solução de até 6 (seis) horas após a chamada telefônica do CONTRATANTE.**

6.4. Os **serviços de suporte de software (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, com tempo de solução de até 2 (duas) horas após a chamada telefônica do CONTRATANTE.**

6.5. A solução deverá ter suporte centralizado em uma única central de atendimento do fabricante da solução.

6.6. A CONTRATADA é responsável por garantir a compatibilidade técnica entre todos os componentes da solução durante todo o período de vigência do presente CONTRATO.

6.7. Todos os manuais técnicos referentes aos componentes da solução devem ser fornecidos ou disponibilizados eletronicamente.

6.8. Os patches e novas versões dos softwares e firmware integrantes da solução ofertada deverão ser disponibilizados através do site de suporte do fabricante.

6.8.1 A cada atualização realizada, deverão ser fornecidos os manuais técnicos originais e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão/patch.

6.9. A CONTRATADA **deverá substituir (on-site) as peças quebradas e/ou com defeitos dos equipamentos** por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique em ônus para o CONTRATANTE.

6.9.1 Toda e qualquer peça ou componente consertado ou substituído ficará automaticamente garantido até o final do período de garantia do equipamento.

6.10. O fabricante da solução deverá dispor de e tornar disponível para o CONTRATANTE **estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas e estoque de peças de reposição**, visando a prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo definido.

6.11. A CONTRATADA deverá dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas a utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito) por todo o período de garantia dos equipamentos.

6.11.1 O atendimento técnico deverá ser iniciado no prazo de até 04 (quatro) horas, contadas a partir da solicitação efetuada por meio de telefone ou e-mail a central de atendimento, a ser informado.

6.11.2 Considera-se tempo de solução o período entre o horário em que o chamado foi aberto até o horário que o acesso foi disponibilizado ao CONTRATANTE, para subir as aplicações e sistemas.

6.11.3 O atendimento aos chamados de suporte técnico deverá ser concluído no prazo máximo de até 06 (seis) horas, contados a partir do início do atendimento.

6.11.4 Os prazos para atendimento de chamados técnicos serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução.

6.12. Após concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo serviços de manutenção de qualquer hardware, a CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

6.13. A CONTRATADA é responsável pelas ações executadas ou recomendadas por seus analistas e consultores, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste EDITAL ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

6.14. A CONTRATADA deverá fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integre o hardware objeto deste termo de referência.

6.15. A CONTRATADA deverá comunicar, por escrito, o CONTRATANTE, condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste EDITAL, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

6.16. O serviço de suporte técnico deverá garantir ao CONTRATANTE o pleno acesso à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para:

6.16.1 Instalação, desinstalação, configuração e atualização de software e imagem de firmware;

6.16.2 Aplicação de correções (patches) de software e firmware;

6.16.3 Diagnósticos, avaliações e resolução de problemas, características dos produtos e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

6.17. As atualizações e correções (patches) dos softwares e firmware deverão estar disponibilizadas via Internet ou fornecidas em CD, quando desta forma forem solicitadas ou não for possível obter de outra maneira.

LEIA-SE:

CLÁUSULA SEXTA: GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-SITE E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Os itens de hardware e software fornecidos deverão ter **garantia original de fábrica e assistência técnica on-site e suporte técnico** na totalidade de seu funcionamento, **pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses**, contado **do aceite definitivo da instalação** pelo CONTRATANTE.

6.2. A assistência técnica será prestada *diretamente pelo fabricante / pelo fornecedor / por terceiro devidamente autorizado pelo fabricante*, conforme descrito na Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA no procedimento licitatório que deu origem à presente contratação.

6.3. Os **serviços de suporte de hardware (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, com tempo de solução de até 6 (seis) horas após a chamada telefônica do CONTRATANTE.**

6.4. Os **serviços de suporte de software (HPE Proactive Care) do fabricante** deverão ser realizados durante **7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, com tempo de solução de até 2 (duas) horas após a chamada telefônica do CONTRATANTE.**

6.5. A solução deverá ter suporte centralizado em uma única central de atendimento do fabricante da solução.

6.6. A CONTRATADA é responsável por garantir a compatibilidade técnica entre todos os componentes da solução durante todo o período de vigência do presente CONTRATO.

6.7. Todos os manuais técnicos referentes aos componentes da solução devem ser fornecidos ou disponibilizados eletronicamente.

6.8. Os patches e novas versões dos softwares e firmware integrantes da solução ofertada deverão ser disponibilizados através do site de suporte do fabricante.

~~6.8.1 A cada atualização realizada, deverão ser fornecidos os manuais técnicos originais e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão/patch.~~

6.9. A CONTRATADA deverá substituir (on-site) as peças quebradas e/ou com defeitos dos equipamentos por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique em ônus para o CONTRATANTE.

6.9.1 Toda e qualquer peça ou componente consertado ou substituído ficará automaticamente garantido até o final do período de garantia do equipamento.

6.10. O fabricante da solução deverá dispor de e tornar disponível para o CONTRATANTE estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas e estoque de peças de reposição, visando a prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo definido.

6.11. A CONTRATADA deverá dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas a utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito) por todo o período de garantia dos equipamentos.

6.11.1 O atendimento técnico deverá ser iniciado até o final do dia seguinte (next business day), contadas a partir da solicitação efetuada por meio de telefone ou e-mail a central de atendimento, a ser informado.

~~6.11.2 Considera-se tempo de solução o período entre o horário em que o chamado foi aberto até o horário que o acesso foi disponibilizado ao CONTRATANTE, para subir as aplicações e sistemas.~~

~~6.11.3 O atendimento aos chamados de suporte técnico deverá ser concluído no prazo máximo de até 06 (seis) horas, contados a partir do início do atendimento.~~

6.11.2 Os prazos para atendimento de chamados técnicos serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução.

6.12. Após concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo serviços de manutenção de qualquer hardware, a CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

6.13. A CONTRATADA é responsável pelas ações executadas ou recomendadas por seus analistas e consultores, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste EDITAL ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

~~6.14. A CONTRATADA deverá fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integre o hardware objeto deste termo de referência.~~

6.14. A CONTRATADA deverá comunicar, por escrito, o CONTRATANTE, condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste EDITAL, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

6.15. O **serviço de suporte técnico** deverá garantir ao CONTRATANTE o pleno acesso à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para:

6.15.1 Instalação, desinstalação, configuração e atualização de software e imagem de firmware;

6.15.2 Aplicação de correções (patches) de software e firmware;

6.15.3 Diagnósticos, avaliações e resolução de problemas, características dos produtos e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

6.16. As atualizações e correções (patches) dos softwares e firmware deverão estar disponibilizadas via Internet ou fornecidas em CD, quando desta forma forem solicitadas ou não for possível obter de outra maneira.

Curitiba-PR, 16 de julho de 2021.

Apoio à Comissão Especial de Licitação