



Porto Alegre, 09 de outubro de 2024.

NOTIFICAÇÃO Nº01

Seguem questionamentos recebidos e respectivas respostas, referentes ao PE 25/2024:

Cobertura da Garantia: **Ver edital.**

A renovação da garantia cobre substituição de peças com falhas físicas e de hardware (como discos, memórias, placas) sem custo adicional durante o período de garantia? Existe alguma restrição quanto ao tipo de falha coberto?

Nível de Suporte: **Ver edital.**

A renovação incluirá suporte técnico de nível 1, 2 e 3? Caso contrário, favor especificar o nível de suporte contemplado.

O suporte será prestado de maneira local (on-site) ou remoto? Qual será o tempo máximo de resposta para atendimento de chamados?

Período de Garantia:

Qual é o período exato da renovação da garantia? Será de um ano ou outro período especificado? **Ver edital.**

A garantia pode ser renovada posteriormente ao término do período previsto? Não há previsão, dependerá de avaliação posterior, não cabe análise agora.

Intervenção Técnica:

Quais são os procedimentos para solicitar intervenção técnica? O suporte técnico será ativado diretamente junto ao fabricante ou por intermédio de uma empresa terceirizada? A contratada é a responsável por receber as demandas, acionar o fabricante e acompanhar o resultado.

Em caso de falha crítica de hardware, haverá substituição imediata da peça no local ou existe um período de carência para o envio e troca dos componentes? **Ver edital.**

Atualizações de Firmware e Software:

A renovação da garantia cobre atualizações de firmware dos servidores? Em caso afirmativo, as atualizações serão realizadas pela equipe técnica do fabricante ou pela empresa contratada? **Sim, deve cobrir. Caso não seja possível cobrir pelo fabricante, a contratada é responsável.**

A garantia também abrange suporte a atualizações e manutenções em softwares de gerenciamento e monitoramento do servidor, como iDRAC ou OpenManage? **O funcionamento do iDRAC deve ser coberto.**

Exclusões da Garantia:

Existem condições específicas que invalidariam a garantia, como a utilização de peças de terceiros (não homologadas pela Dell), instalação de software não compatível ou danos acidentais não relacionados ao hardware? **Não há, a priori.**

Localidade do Suporte:

O atendimento da garantia será realizado em todo o território do município de Porto Alegre ou há áreas de exclusão para o atendimento on-site? O suporte será prestado no local de instalação dos servidores ou em um centro de serviço designado? **No local de instalação - ver edital.**

Processo de Manutenção Preventiva:

A renovação da garantia inclui visitas técnicas periódicas para manutenção preventiva dos servidores? Se sim, qual a frequência dessas visitas e quais atividades serão realizadas nessas manutenções (limpeza interna, testes de integridade, etc.)? **Não inclui - ver edital.**

Peças de Reposição:

Em caso de falhas que exijam substituição de peças, qual será o prazo máximo para entrega das peças? Existe algum acordo para manter peças críticas em estoque local, a fim de minimizar o tempo de inatividade? **Ver edital.**

Compatibilidade de Peças:

As peças de reposição fornecidas durante o período de garantia serão novas, originais e compatíveis com o modelo específico do servidor Dell PowerEdge R740XD, ou existe a possibilidade de fornecimento de peças reconcondicionadas ou equivalentes? **Novas, originais e compatíveis.**

Limitações de Horários de Atendimento:

O suporte técnico estará disponível 24/7 ou há limitações de horário, como atendimento somente em dias úteis ou em horário comercial? Há a possibilidade de atendimento em caráter de urgência fora do horário comercial? **Ver edital.**

Garantia de Tempo de Resolução (SLA):

Existe algum SLA específico para resolução dos problemas técnicos, como tempo máximo de resposta e tempo máximo para a solução definitiva do problema? **Ver edital.**

Documentação Técnica:

Será necessário que a contratada forneça documentação detalhada das intervenções técnicas realizadas durante o período de garantia? Em caso afirmativo, qual será o formato e a frequência dos relatórios técnicos? **Relatório após o atendimento.**

Condições Especiais de Garantia:

Em caso de mudança de localidade dos servidores, a garantia continuará válida? Se sim, qual será o processo para informar e garantir o suporte nos novos locais de instalação? **Em caso de troca do local, a garantia permanecerá válida. Cabe ressaltar, contudo, que não há previsão de mudança além dos locais citados no edital ("datacenters" da Câmara e da Procempa)**

Capacitação Técnica:

A renovação da garantia inclui algum tipo de capacitação técnica para a equipe de TI do contratante, como treinamentos para resolução de problemas básicos de hardware ou operação de sistemas de monitoramento como o iDRAC? **A garantia deve ser renovada do fabricante, onde se pressupõe a qualificação. Não há exigência adicional.**

Limitações de Chamados:

Existe algum limite de chamados técnicos por período (mensal ou anual) incluído na garantia, ou o número de solicitações de suporte é ilimitado durante o período de vigência da mesma? **Não há limite.**

Garantia Extensiva:

Existe a possibilidade de inclusão de garantias extensivas para outros componentes do datacenter além dos servidores, como storage, switches ou firewalls? Se sim, qual o procedimento para cotação dessas extensões? **Fora do escopo do edital, questionamento não se aplica.**

Monitoramento Proativo:

A renovação da garantia inclui serviços de monitoramento proativo dos servidores para identificar problemas potenciais antes que afetem o desempenho? Em caso positivo, quais são as métricas monitoradas (temperatura, uso de CPU, discos, etc.) e qual é a frequência desse monitoramento? **Não inclui .**

Opção de Extensão de Garantia:

Existe a possibilidade de estender o período da garantia além do período estipulado no edital? Se sim, quais são os custos associados e as condições para renovação futura? **Não há previsão, dependerá de avaliação posterior, não cabe análise agora.**

Serviços de Recuperação de Dados:

Em caso de falhas de discos ou de outros componentes que resultem na perda de dados, a garantia cobre serviços de recuperação de dados? Se sim, qual o nível de recuperação oferecido e em quais circunstâncias o serviço seria aplicável? **Não se aplica - ver edital.**

Política de Substituição de Equipamentos:

Caso um servidor apresente falhas recorrentes ou problemas graves, existe a possibilidade de substituição total do equipamento por um novo? Em quais circunstâncias essa substituição seria aplicável e qual seria o prazo para tal procedimento? **Não há previsão adicional de substituição além dos casos eventualmente previstos na garantia do fabricante.**

Backup Automático: **Não se aplica.**

O contrato de garantia contempla a instalação ou suporte para serviços de backup automático de configurações de sistema e de firmware, para facilitar a recuperação rápida em caso de falha crítica de hardware?

Compatibilidade com Atualizações Tecnológicas: **Somente no escopo do hardware atual, dentro do contexto da garantia.**

Caso a Dell lance novos modelos de servidores ou componentes incompatíveis com os atuais durante o período de vigência da garantia, a contratada será responsável por adaptar o sistema para garantir a continuidade do suporte e da funcionalidade dos servidores atuais?

Responsabilidade sobre a Configuração Inicial:

A renovação da garantia considera a preservação das configurações iniciais do sistema? Caso sejam necessárias reconfigurações (por exemplo, após uma substituição de hardware), a garantia cobre esses ajustes ou eles são de responsabilidade do contratante? Todo o serviço relacionado a substituição do hardware está incluído - **vide edital.**

Planos de Continuidade de Negócios (BCP):

A renovação da garantia oferece suporte para a implementação de Planos de Continuidade de Negócios (BCP), como a criação de soluções de redundância e failover nos servidores em caso de falha? **Não se aplica.**

Conformidade com Normas de Segurança:

A garantia inclui a verificação periódica de conformidade dos servidores com as normas de segurança de TI aplicáveis, como GDPR ou LGPD, para garantir que as máquinas estejam operando em conformidade com as regulamentações atuais? **Não se aplica.**

Desempenho em Ambientes Virtuais:

O contrato de garantia inclui suporte para servidores que operam em ambientes virtualizados? Caso os servidores sejam usados para hospedar máquinas virtuais, há garantias específicas relacionadas ao desempenho ou à integridade das VMs? **Não se aplica.**

Mudanças no Ambiente de Produção:

Se o ambiente de produção em que os servidores estão instalados for alterado (por exemplo, mudança de datacenter, alteração significativa na carga de trabalho), a contratada continuará a oferecer suporte integral ou será necessária alguma reavaliação da garantia? **A garantia deve continuar a ser prestada, independente do ambiente de produção. Não há, contudo, previsão conhecida de alteração dos ambientes atuais, neste momento.**

Relatórios de Desempenho e Saúde do Sistema:

Serão fornecidos relatórios periódicos sobre o estado de saúde dos servidores, incluindo utilização de recursos, falhas corrigidas, e riscos potenciais? Qual será a frequência desses relatórios e quais métricas serão incluídas? **Relatórios sempre após o atendimento.**

SLA para Peças Críticas:

Existe algum SLA específico para a substituição de peças críticas, como controladoras de discos ou fontes de alimentação redundantes, que afetam diretamente a disponibilidade dos servidores? Esse SLA difere de outras peças de menor impacto? **Ver edital.**

Serviços de Consultoria Técnica:

A renovação da garantia inclui acesso a serviços de consultoria técnica para ajustes de desempenho ou implementação de melhores práticas de gerenciamento de servidores? **Os serviços incluídos são apenas aqueles atinentes à troca de peças, no contexto da garantia. Se for necessário trocar um disco, por exemplo, deve ser efetuado pela equipe de atendimento da garantia.**

Monitoramento de Vulnerabilidades de Segurança:

A garantia cobre a identificação e correção de vulnerabilidades de segurança específicas que possam afetar o hardware ou o firmware dos servidores? **Não se aplica.**

Manutenção de Sistemas Operacionais:

Caso os servidores estejam executando sistemas operacionais ou hipervisores críticos, a garantia oferece suporte para manutenção e atualizações de software, incluindo patches de segurança e otimizações? **Não se aplica.**

Exclusão de Garantia por Interferência de Terceiros:

Se houver intervenções técnicas realizadas por terceiros não autorizados no período de garantia, a cobertura será automaticamente suspensa ou haverá algum procedimento para revalidação da garantia após inspeção? **A garantia não é afetada por eventual intervenção. Contudo, não há previsão de intervenção técnica fora dos serviços que estão sendo renovados.**

Gerenciamento de Energia:

A garantia inclui serviços de monitoramento e otimização de consumo de energia dos servidores? **Não**

se aplica.

Caso ocorram falhas devido a problemas de energia, como picos de tensão, a garantia cobrirá as substituições necessárias? **A garantia deve cobrir.**

Cobertura para Equipamentos Periféricos:

A renovação da garantia cobre equipamentos periféricos conectados aos servidores, como KVMs, switches ou unidades de armazenamento conectadas via SAN ou NAS? **Não se aplica.**

Vinicius Ferreira Sebben
Pregoeiro da CMPA