

CIRCULAR Nº 03
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 045/25

ESCLARECIMENTOS**Licitação: PE-045/25**

Objeto: Contratação de serviços especializados de Datacenter para hospedar a infraestrutura de servidores da SCGÁS, incluindo hardwares, softwares, armazenamento, processamento, licenciamento, backup dos dados, serviços de domínio, segurança, comunicação, suporte e monitoramento, prestado por empresa especializada através de infraestrutura disponibilizada no Brasil por um período de 60 meses.

A SCGÁS recebeu a seguinte solicitação de esclarecimento, ora disponibilizada com a respectiva resposta conforme orientação da área técnica:

Questionamento 01:

Considerando que este edital abrange a integração de uma vasta gama de serviços e componentes de múltiplos fornecedores e fabricantes distintos (hardware, software, serviço de datacenter e links de comunicação), e que a responsabilidade do CONTRATADO inclui a coordenação e a abertura de chamados junto a esses terceiros para a resolução de problemas, a imposição de um SLA de resolução único e abrangente para a totalidade do serviço representa um risco significativo e incontrolável para a Contratada.

O tempo de solução final de incidentes que envolvem componentes de terceiros dependem intrinsecamente das políticas, processos e capacidade de resolução de cada um desses fornecedores externos, sobre os quais o CONTRATADO não possui controle direto. É importante ressaltar que a natureza do suporte de alguns tipos de solução, como software por exemplo, não contempla SLA de tempo de solução, uma vez que a complexidade e a natureza dos incidentes podem variar amplamente, por vezes exigindo o desenvolvimento de correções. Garantir um SLA de resolução global sob estas condições pode levar a penalizações indevidas, uma vez que o desempenho da Contratada estaria atrelado a fatores externos à sua gestão direta.

Por isso solicitamos que sejam desconsiderados todos os indicadores e penalidades de tempo de resolução para este edital, mantendo-se exclusivamente os de 1ª Resposta.

Resposta: Iremos manter como está. Se for detectado que o problema está atrelado a fatores externos à sua gestão direta do CONTRATADO a SCGÁS irá levar em consideração.

IMPORTANTE: a data limite de acolhimento de propostas e de disputa de preços foi prorrogada, conforme publicação após a Alteração nº 01, divulgada no site da SCGÁS.

Adézio Machado
Pregoeiro