

PREGÃO ELETRÔNICO BINACIONAL AC 1857-19
SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICO BINACIONAL AC 1857-19

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E QUALITY ASSURANCE PARA O SOFTWARE CONTROL-M

ADITAMENTO 2

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições do Pregão Eletrônico Binacional AC 1857-19, a ITAIPU responde pergunta formulada por interessada nesta licitação:

PERGUNTA

“No item 4.1 - Acordo de Níveis de Serviços (SLA) de Suporte Técnico Remoto do Anexo I, estão descritos os tempos máximos para solução do problema. Entretanto, durante a execução desse serviço existirão situações em que o problema só será possível de ser resolvido com a atuação do fabricante, no caso, BMC Software, que também possui contrato com a Itaipu de suporte técnico. Exemplo dessas situações, aplicação de correção/release/versão desenvolvidos pelo laboratório do fabricante para correção de bugs ou acesso a base de conhecimento do fabricante para correção de erros conhecidos. Com isso, entendemos que nos casos em que a solução depender do fabricante, os SLAs não serão aplicados ao contratado desse pregão. Está correto o entendimento?”

RESPOSTA

Nos casos em que o problema requerer a abertura de ticket para a fabricante BMC, após análise conjunta entre a ITAIPU e a CONTRATADA, e mediante aprovação da ITAIPU, a contabilização do SLA será pausada no momento da abertura do ticket, e retomada após o registro da resolução pelo fabricante.

II) Permanecem inalteradas as condições contidas no Caderno de Bases e Condições do Pregão Eletrônico Binacional AC 1857-19.

Elaboração: Divisão de Suporte Técnico
Data de emissão: 22.11.19

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y QUALITY ASSURANCE PARA EL SOFTWARE CONTROL-M

ADITIVO 2

I) De conformidad a lo dispuesto en el subítem 2.6.1 del Pliego de Bases y Condiciones de la Subasta a la Baja Electrónico Binacional AC 1857-19, la ITAIPU responde pregunta formulada por interesada en esta licitación:

PREGUNTA

“En el ítem 4.1 - Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA) de Soporte Técnico Remoto del Anexo I, están descritos los tiempos máximos para solución del problema. Sin embargo, durante la ejecución de este servicio existirán situaciones en las que el problema solo podrá ser resuelto con la actuación del fabricante, en el caso, BMC Software, que también posee contrato con la Itaipú de soporte técnico. Ejemplo de estas situaciones, aplicación de corrección/release/versión desarrollados por el laboratorio del fabricante para corrección de bugs o acceso a base de conocimiento del fabricante para corrección de errores conocidos. Con eso, entendemos que en los casos en que la solución dependa del fabricante, los SLAs no serán aplicados al contratado de esta subasta a la baja. Está correcto el entendimiento?”

RESPUESTA

En el caso en que el problema requiera una apertura de ticket en el fabricante BMC, después de un análisis en conjunto entre la ITAIPU y la CONTRATISTA y mediante la aprobación de la ITAIPU, la contabilización del SLA será pausada en el momento de la apertura del ticket y se reanudará después del registro de la resolución por parte del fabricante.

II) Permanecen inalteradas las condiciones contenidas en el Pliego de Bases y Condiciones de la Subasta a la Baja Electrónica Binacional AC 1857-19.

Elaboración: División de Apoyo Técnico
Fecha de emisión: 22.11.19