



**Resposta** 30/05/2019 13:44:51

A unidade técnica, após ser indagada, esclareceu o que se segue: A fabricante do storage em questão não reconhece o suporte através de empresas não certificadas, conforme o seu posicionamento o qual descrevo a seguir: Prezados, seguem abaixo os pontos que esclarecerem qual é o posicionamento da NetApp no que diz respeito a "Gray Market" para garantia de Hardware e Software. Na página 5 da URL [https://library.netapp.com/ecm/ecm\\_get\\_file/ECMP1394453](https://library.netapp.com/ecm/ecm_get_file/ECMP1394453), seções C2 e C3 está disposto o posicionamento da NetApp com relação à "Gray Market". Em tradução livre, é dito que: Produtos do Mercado Cinza: qualquer cliente ou parceiro que adquire hardware e/ou software NetApp fora dos canais autorizados NetApp, faz isto com o ciência que os Termos de Venda da NetApp não se aplicam à esta aquisição. Como resultado, a NetApp não é obrigada a prover qualquer nível de suporte, e também não é obrigada a recertificar o hardware, pelos termos especificados em "Support Service Terms", exceto em circunstâncias extremamente limitadas onde a NetApp previamente concordou por escrito a prover tal serviço de suporte, ou caso seja requerido pelas leis locais. Serviços de Suporte do Mercado Cinza: canais não-autorizados podem vir a entregar serviços de suporte na modalidade "Mercado Cinza" para os seus cliente COM LIMITAÇÕES. Estas limitações podem incluir, entre outras que não estão aqui listadas, a reposição de componentes CERTIFICADOS pela NetApp e/ou o suporte de software, para incluir patches de software (incluindo patches de segurança), consertos de falhas, atualizações e melhorias. Na seguinte URL podem ser encontrados os parceiros autorizados a comercializar produtos e serviços de suporte NetApp: <http://solutionconnection.netapp.com/partner-directory.aspx>. Destaco aqui, que a parte de atualização de software é de extrema importância. A licença para uso do software é de propriedade do cliente, seja no equipamento COM ou SEM suporte. Porém, quanto à atualizações, somente clientes com contrato de suporte ativo com a NetApp possuem este direito, conforme é exposto na página 4 da URL [https://library.netapp.com/ecm/ecm\\_get\\_file/ECMP1394453](https://library.netapp.com/ecm/ecm_get_file/ECMP1394453), seção B3. Em tradução livre, é dito que: Os clientes devem adquirir e manter um SSP (Software Support Plan) ativo para que possam receber suporte para Software e para as mais novas atualizações de Software e Firmware. Por tratar-se de equipamento de alta criticidade, não poderá haver qualquer risco no atendimento do suporte. Risco este que será mitigado com a contratação do suporte oficial fornecido por empresa autorizada pelo fabricante. Diante do exposto, sugiro a manutenção dos termos do edital. Não se quer de forma alguma, com a exigência contida no termo de referência, restringir a participação de possíveis licitantes, mas, sim, garantir que o parque computacional deste órgão tenha um serviço de suporte técnico que iniba qualquer falha que porventura possa trazer sérios prejuízos para esta administração, bem como garantir a maior cobertura para soluções de possíveis problemas. Para isso, se faz necessário que a eventual contratada seja credenciada junto ao fabricante do storage instalado neste órgão. Diante disso, mantém-se a exigência descrita no item 3 do termo de referência.

Fechar