

Quadro informativo

Pregão Eletrônico Nº 90007/2024 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 370003 - COORD. GERAL, DE LIC. CONT. E DOC/DGI/SE/CGU

Critério julgamento: **Menor Preço / Maior Desconto** Modo disputa: **Aberto/Fechado**

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (5)

16/10/2024 17:06

Pedido de Esclarecimento nº 4 - SIMPRESS

Nós, da empresa Simpress HP, estamos interessados em participar do Pregão Eletrônico nº 90007/2024, cujo objeto é Contratação O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de impressão corporativa gerenciada (managed printing services - outsourcing de impressão). Após análise detalhada do edital e seus anexos, identificamos alguns pontos que necessitam de esclarecimentos para garantir a correta formulação de nossa proposta.

1 - Segue abaixo esclarecimentos para posicionamento da proposta na camada de serviços:

Em atendimento ao item 4.8 do T.R entendemos que previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme documentação publicada para concorrência que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

- a) Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax);
- b) Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- c) Troca de suprimentos;
- d) Ativação de backup;

Correto entendimento?

2 - Entendemos que o mecanismo de cálculo "IAP" será utilizado para calcular se haverá incidência de glosa sobre o valor dos equipamentos afetados caso o "IAP" seja inferior a 90% está correto o entendimento?

3 - Entendemos que como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, a Contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo à Contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?

4 - A Contratada poderá realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos em que o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?

5 - Para o item 4.19, entendemos que no critério para requerer a substituição do equipamento a incidência será sobre o mesmo defeito no intervalo mencionado e não contarão casos de mau uso e/ou problemas de infraestrutura. É correto o nosso entendimento?

6 - Entendemos que o serviço 0800 é desejável e não obrigatório visto que será requerido da contratada o fornecimento de sistema WEB para abertura e gestão dos chamados. É correto o entendimento?

7 - O Edital indica no item 4.44 que haverá possibilidade de a administração utilizar seu próprio sistema de chamados para requisição de serviços/abertura de chamados. Visto que o contrato não prevê dedicação de mão de obra exclusiva/residente. Os chamados serão direcionados de que modo nesse eventual cenário?

8 - A administração informa no item 4.47, que poderá alterar os horários de atuação, entendemos que tais mudanças ficarão compreendidas de segunda a sexta em horas uteis, exceto feriados. É correto o entendimento?

9 - Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

10 - Ainda no item acima, a Contratada/Fabricante estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para as preventivas, podemos seguir tais definições como períodos para realizar as manutenções/limpezas preventivas

11 - Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante?

12 - Ainda sobre a infraestrutura de servidores no item 5.7 a administração indica que fornecerá espaço no rack para servidor para aplicação de bilhetagem, esse servidor será fornecido pela contratada. Está correto o entendimento?

13 - Caso o entendimento acima esteja correto, cabe esclarecer:

1. Poderá ser fornecido servidor no modelo torre, visto que a única vedação é quanto a equipamentos desktop?
2. Caso o sistema não opere em ambiente Linux CentOS a contratada deverá fornecer servidor munido de sistema operacional licenciado. Correto entendimento?
3. Entendemos que solução backup e antivírus desse servidor fica a cargo da contratante. Correto entendimento?
4. A instancia de banco de dados MS SQL ou MySQL ficará a cargo da contratante conforme item 5.7, correto?
5. A arquitetura dos 27 servidores da contratante será mantida conforme item 5.6. correto entendimento?

14 - O item acima poderá ser suprimido caso a aplicação opere em nuvem?

15 - Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução?

Resposta Pedido de Esclarecimento nº 4

Com fulcro no parágrafo único do art. 164 da Lei nº 14.133/2021, Inciso III, letra “a”, no Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022, c/c o item 10.2 do Edital, esclarecemos o que segue:

Questionamento 1

1. O entendimento está parcialmente correto.
2. O item 4.8 se refere ao treinamento aos usuários e pode ser feito em conjunto com os treinamentos da equipe técnica.
3. O treinamento de habilitação da equipe técnica está pormenorizado nos itens 4.75 a 4.80 - REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA, do Termo de Referência.
4. Os treinamentos poderão ser feitos em qualquer momento durante a fase de implantação, que possui prazo de 60 (sessenta) dias após a emissão da Ordem de Serviço

Questionamento 2:

1. O entendimento está incorreto.
2. O índice de 90% para desconsideração de glosa se refere somente aos níveis de serviços NS 4 e 5/5.1 e não no “IAP”, conforme item 4.14 do TR. Para O Cálculo de 90% de atendimento será considerada a média de todos os chamados atendimento dentro do mês.
3. A incidência de glosa se dará primeiramente na medição dos níveis de serviços. Após a aferição dos níveis de serviços (tabela 7.54 ou 4.12 do TR), o “IAP” será utilizado e tem como referência não somente chamados de equipamentos e sim quaisquer dos chamados previstos na tabela de níveis de serviço descrita no Item 7.54. Para não incidência de complemento de glosa o índice de atendimento dentro do prazo deve estar acima de 80%. O “IAP” tem como objeto avaliar a qualidade geral da prestação dos serviços.

Questionamento 3:

1. O entendimento está incorreto.
2. Os serviços devem estar em funcionamento e em acordo com a quantidade de equipamentos contratados.

Questionamento 4:

1. O entendimento está correto.

Questionamento 5:

1. O entendimento está correto.

Questionamento 6:

1. O entendimento está incorreto.
2. O serviço 0800 também é considerado obrigatório conforme item 4.40 do Termo de Referência.

Questionamento 7:

1. A priori, será utilizado o sistema da Contratada. Caso venha a ocorrer a utilização do sistema da Contratante, a Contratada terá acesso ao sistema de atendimento via web.

Questionamento 8:

1. O entendimento está correto.

Questionamento 9:

1. O entendimento está correto, desde que a data de manutenção preventiva esteja próxima da data de manutenção corretiva.

Questionamento 10:

1. O entendimento está correto.
2. Em caso de divergência do fabricante com os prazos estipulados de manutenção preventiva previstos no TR, seguiremos com as recomendações do fabricante.

Questionamento 11:

1. O entendimento está correto.

2. Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante.

Questionamento 12:

1. O entendimento está correto, entretanto, o uso do servidor físico mencionado no item 5.7.1 é opcional.
2. A Contratante disponibilizará a infraestrutura prevista no item 5.6. do TR, que atende o contrato atual de impressão. Caso a Contratada necessite de uma infraestrutura diferente da disponibilizada, a Contratante fornecerá somente a infraestrutura descrita no item 5.7. Demais itens, como o servidor físico, devem ser disponibilizados pela Contratada.

Questionamento 13:

- 1 - O entendimento está incorreto. Atualmente o rack suporta apenas servidores tipo blade.
- 2 - O entendimento está correto.
- 3 - O entendimento está correto.
- 4 - O entendimento está correto.
- 5 - O entendimento está correto. É a infraestrutura do contrato de impressão atual e continuará disponível para a próxima contratada.

Questionamento 14:

1. O atendimento está incorreto.
2. O Termo de Referência não prevê aplicação em nuvem.

Questionamento 15:

1. O atendimento está incorreto.
2. O Termo de Referência não prevê banco de dados em nuvem. De toda forma, o banco de dados será fornecido pela Contratante e não haverá custos para a Contratada.