

Zimbra

ilsonsantos@hfa.mil.br

---

## Resposta ao Pedido de Esclarecimento

---

**De :** Ilson Nogueira C. dos Santos  
<ilsonsantos@hfa.mil.br>

ter, 10 de mar de 2020 15:49

**Assunto :** Resposta ao Pedido de Esclarecimento

**Para :** ddlima@simpres.com.br

Boa Tarde, Sr Licitante!

### **EM RESPOSTA AO SEU PEDIDO DE ESCLARECIMENTO, INFORMO O SEGUINTE:**

O fabricante disponibiliza ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede do HFA é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados em rede?

**Resposta 1 : Qualquer acesso remoto depende de estudo e prévia autorização que poderá ser negada. Todos os equipamentos conectados em rede podem ser monitorados via intranet.**

Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoramento dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor do Órgão Contratante poderá ser realizada de forma remota pelo Analista de Implantação, via acesso seguro - VPN ou por meio de acesso remoto aos servidores das demais unidades, considerando ambiente unidade de Brasília como base, correto?

**Resposta 2: A instalação deverá ocorrer presencialmente no HFA em Brasília – DF, conforme consta no TR: Instalar e configurar o servidor de impressão, bilhetagem e gestão no Datacenter do HFA, em Brasília/DF, em máquina virtual que será disponibilizada pela equipe do HFA, conforme os requisitos técnicos solicitados pela CONTRATADA. Este é um requisito do HFA e para os demais órgãos participantes deve ser verificado se existe tal possibilidade. O previsto em edital é presencial. Na reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA poderá haver ajustes nas dinâmicas do trabalho.**

Haverá configuração/instalação de equipamentos de cópia/impressão/digitalização de forma local (conexão USB) às estações de trabalho?

**Resposta 3: O objetivo é que todos os equipamentos sejam ligados em rede e não há inicialmente tal previsão, o que não impede que exista tal necessidade por motivos não previstos.**

A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados de forma local (conexão USB) nas estações de trabalho?

**Resposta 4: O software será avaliado pela equipe de Segurança da Informação e não havendo impeditivo, atendendo aos requisitos previstos na POSIC e demais normativos de segurança da informação, poderá ser utilizado.**

Entendemos que a limpeza preventiva (manutenção preventiva) poderá ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica (manutenção corretiva), correto?

**Resposta 5: Caso a limpeza preventiva cumpra seu papel atendendo aos requisitos editalícios: São de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva (incluindo limpeza periódica) e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis (exceto papel), instalação e configuração dos equipamentos nos desktops dos usuários. Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, fazer o que for necessário para manter a qualidade dos serviços, sem se limitar aos serviços descritos; Frequência, conforme necessidade ou a cada 60 Dias**

Ainda no item acima, o Fabricante estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para a realização de manutenções preventivas, podemos seguir o que é recomendado pelo Fabricante como períodos para realização de tais atividades?

**Resposta 6: Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, fazer o que for necessário para manter a qualidade dos serviços, sem se limitar aos serviços descritos; Frequência, conforme necessidade ou a cada 60 Dias.**

O regime de atendimento para todas as localidades contempladas neste certame será das 8h30 às 18h, de segunda a sexta, em horas úteis, correto?

**Resposta 7: não está correto o entendimento, conforme consta no TR o Suporte Técnico será: O atendimento via telefone deverá ser de segunda a sexta-feira, de 7:00 às 19:00 (horário de Brasília) e Sistema de gestão de chamados de suporte, acessado via navegador web e correio eletrônico devem funcionar de forma ininterrupta e os chamados abertos após as 19h terão seus prazos contabilizados a partir das 7h do próximo dia útil. Na reunião inicial em outras localidades, entre o Órgão Participante e a CONTRATADA poderá haver ajustes nas dinâmicas do trabalho.**

Entendemos que o prazo de atendimento poderá ser realizado remotamente, via ligação, com a finalidade de antecipar a resolução do chamado e/ou filtrar a necessidade de peças para a solução, possibilitando a ativação de contingência a fim de garantir a disponibilidade operacional. Nosso entendimento faz-se correto?

**Resposta 8: Os tempos máximos para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATANTE serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pela equipe de fiscalização do contrato ou pessoa(s) designada(s) pelo Gestor do Contrato. Define-se como "Tempo de atendimento ao chamado" o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento; Define-se como "Tempo de solução do problema", o período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados no documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação; Entende-se por "Solução do problema", a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado; A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa contratada e o HFA. Esta reunião deverá ocorrer em até 3 dias corridos após a assinatura do contrato. O agendamento desta reunião é responsabilidade da Gestor do Contrato, pelo exposto na reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA a dinâmica de atendimento aos chamados poderá ser ajustada entre as partes.**

Entendemos que os prazos de atendimento e solução expressos em Edital/Termo de Referência deverão ser executados conforme jornada de trabalho do Órgão Contratante, ou seja, de segunda à sexta-feira, das 08h30 às 18h, sendo o relógio de solução pausado após às 18h e tendo a sua contabilização retomada às 08h30 do dia útil seguinte, correto?

**Resposta 9: não está correto o entendimento, até porque a jornada do HFA é de 24/7, conforme consta no TR o Suporte Técnico será: O atendimento via telefone deverá ser de segunda a sexta-feira, de 7:00 às 19:00 (horário de Brasília) e Sistema de gestão de chamados de suporte, acessado via navegador web e correio eletrônico devem funcionar de forma ininterrupta e os chamados abertos após as 19h terão seus prazos contabilizados a partir das 7h do próximo dia útil. Na reunião inicial em outras localidades, entre o Órgão Participante e a CONTRATADA poderá haver ajustes nas dinâmicas do trabalho.**

Se o tempo para atendimento do SLA não estiver expresso em horas úteis, entendemos que a Contratada terá permissão de acesso irrestrito a todos os endereços 24 horas corridas, mesmo que este seja após as 18h, onde o Órgão terá a obrigação de manter funcionário para recepção do técnico da Contratada. Está correto nosso entendimento?

**Resposta 10: não está correto o entendimento, toda dinâmica de atendimento deverá ocorrer de acordo com previsto no TR e poderá haver ajustes na reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.**

Entendemos que os chamados vinculados à solução de monitoramento, gestão e bilhetagem serão de responsabilidade da Contratada e que, toda e qualquer manutenção vinculada ao servidor de impressão (físico ou virtual) será de responsabilidade do Órgão Contratante (TI/Field Service), correto?

**Resposta 11: toda manutenção em relação ao software, solução de monitoramento, gestão e bilhetagem serão de responsabilidade da empresa e a configuração no servidor virtual também será de responsabilidade da CONTRATADA assim como resolver eventuais problemas relacionados à solução. O HFA irá disponibilizar e manter o ambiente para que seja de responsabilidade da CONTRATADA.**

A instalação de driver de impressão poderá ser realizada de forma remota e transparente ao usuário final, com ferramentas ou políticas de GPO/Logon Script? Caso não seja possível, favor informar qual a quantidade de estações de trabalho para instalação de driver (por órgão participe).

**Resposta 12: O parque computacional do HFA possui aproximadamente 1200 computadores, a instalação poderá ser via GPO, de responsabilidade da CONTRATADA e não será permitido acesso externo, fora intranet.**

Solicitamos ao Órgão Contratante que informe qual a quantidade de ocorrências de mudanças (movimentações de equipamentos entre unidades/sites) realizadas nos últimos 12 (doze) meses?

**Resposta 13: O HFA possui apenas uma unidade em Brasília-DF.**

Sobre o tema de cotas de impressão, entendemos que a instalação será realizada pela Contratada, mas a administração e gestão das cotas será realizada pelo Órgão Contratante, correto?

**Resposta 14: Poderá haver a instalação e configuração de cotas e o software de gestão deverá oferecer ao Órgão a facilidade para gestão e a CONTRATADA deverá realizar toda configuração necessária ao perfeito funcionamento.**

O Órgão Contratante possui o recurso de cotas de impressão em uso atualmente? Possui um colaborador dedicado para operar, realizar a gestão, controle e atender aos usuários finais deste recurso?

**Resposta 15: Acreditamos que a SIMPRESS possui tal informação, pois é a atual fornecedora da Solução de Impressão e seu preposto poderá transmitir com mais segurança tal informação. O HFA atualmente não utiliza o recurso de cotas de impressão.**

A Contratada pode realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo à Contratada realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos onde o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?

**Resposta 16 : Entende-se por "Conclusão dos chamados", o término do trabalho realizado pela empresa CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado, inclusive, para os casos em que houver a necessidade de substituição por backup. Os prazos para atendimentos das demandas estão estabelecidos no ANEXO II do TR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.**

Entendemos que os eventuais custos de orçamento referente a uso indevido do equipamento serão custeados pelo Órgão Contratante, correto?

**Resposta 17: Os eventuais usos indevidos por parte da contratada serão apurados por processo administrativo para os devidos fins, sendo custeados pelo responsável pelo eventual dano.**

Entendemos que o Órgão Contratante poderá ser responsável pela atividade de troca de suprimentos desde que acordado entre as partes interessadas e realizado treinamento aos servidores designados para realizar tal atividade, correto?

**Resposta 18: Sim, está correto o entendimento.**

Solicitamos ao Órgão Contratante que disponibilize informações de quais equipamentos serão tratados como "prioritários" e suas respectivas localidades/unidades, a fim de garantir o correto dimensionamento de contingenciamento para operação do projeto. Gentileza fornecer a informação por órgão contratante e por tipo.

**Resposta 19 : Para o HFA, existe apenas uma localidade em Brasília – DF e na reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA o plano será detalhado, sendo que o quantitativo de equipamentos backup não podem ultrapassar as seguintes quantidades: Grupo 1: 6, Grupo 2: 2, Grupo 4: 2.**

No sentido de ampliar e garantir a ampla disputa entre os participantes do pregão solicitamos que possam ser aceitos, para o Tipo II, equipamentos com velocidade de 28 ppm (carta/A4). Tal aceitação não traz qualquer prejuízo ao processo visto que a ampliação da competição dos fornecedores tem como resultado a possibilidade de valores menores, o que é perfeitamente aceitável. A franquia estimada para este item é muito pequena, de 330 páginas/mês, apenas. Não se justifica que um fabricante que possui equipamento de 28 ppm tenha que participar do certame com um de 40 ppm para atender uma demanda de impressão tão pequena. Considerando os princípios da razoabilidade, da economicidade e isonomia solicitamos que possam ser aceitos para o item II o fornecimento e equipamentos com velocidade de 28 ppm A4/carta.

**Resposta 20: As especificações exigidas no Termo de Referência estão de acordo com a necessidade do Hospital das Forças Armadas. Após ampla pesquisa de mercado, inclusive com retorno de diversas empresas, constatou-**

**se que as especificações contemplam diversos equipamentos e, portanto, não há cerceamento de concorrência, inclusive no site da SIMPRESS em acesso no dia 09/03/2020 às 10:55 foi possível verificar uma variedade de equipamentos cuja qualidade é reconhecida mundialmente para otimizar o processo de impressão, cópia e digitalização e ao menos 3 (três) equipamentos que atendem aos requisitos editalícios foram listados em seu lineup.**

MARCOS VINICIUS GOMES DA SILVA - 2º Ten OTT EB  
Chefe da Subdivisão de Governança da Tecnologia da Informação

Atenciosamente,

ILSON SANTOS – CAP  
Pregoeiro do HFA  
Fone: +55 (61) 3966-2407

---

**Pregão N° 04/2020 - Pedido de esclarecimento****De :** Daniela Diniz Lima <ddlima@simpres.com.br>

sex, 06 de mar de 2020 12:45

**Assunto :** Pregão N° 04/2020 - Pedido de esclarecimento

2 anexos

**Para :** licitacao@hfa.mil.br

Prezado Senhor Pregoeiro,

Boa tarde!

A Simpress Comércio, Locação e Serviços Ltda., na condição de empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico SRP N° 04/2020, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de SERVIÇOS DE IMPRESSÃO (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO), vem respeitosamente solicitar os esclarecimentos a seguir:

1. O fabricante disponibiliza ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede do HFA é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados em rede?
2. Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoramento dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor do Órgão Contratante poderá ser realizada de forma remota pelo Analista de Implantação, via acesso seguro - VPN ou por meio de acesso remoto aos servidores das demais unidades, considerando ambiente unidade de Brasília como base, correto?
3. Haverá configuração/instalação de equipamentos de cópia/impressão/digitalização de forma local (conexão USB) às estações de trabalho?
4. A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados de forma local (conexão USB) nas estações de trabalho?
5. Entendemos que a limpeza preventiva (manutenção preventiva) poderá ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica (manutenção corretiva), correto?
6. Ainda no item acima, o Fabricante estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para a realização de manutenções preventivas, podemos seguir o que é recomendado pelo Fabricante como períodos para realização de tais atividades?
7. O regime de atendimento para todas as localidades contempladas neste certame será das 8h30 às 18h, de segunda a sexta, em horas úteis, correto?
8. Entendemos que o prazo de atendimento poderá ser realizado remotamente, via ligação, com a finalidade de antecipar a resolução do chamado e/ou filtrar a necessidade de peças para a solução, possibilitando a ativação de contingência a fim de garantir a disponibilidade operacional. Nosso entendimento faz-se correto?
9. Entendemos que os prazos de atendimento e solução expressos em Edital/Termo de Referência deverão ser executados conforme jornada de trabalho do Órgão Contratante, ou seja, de segunda à sexta-feira, das 08h30 às 18h, sendo o relógio de solução pausado após às 18h e tendo a sua contabilização retomada às 08h30 do dia útil seguinte, correto?
10. Se o tempo para atendimento do SLA não estiver expresso em horas úteis, entendemos que a Contratada terá permissão de acesso irrestrito a todos os endereços 24 horas corridas, mesmo que este seja após as 18h, onde o Órgão terá a obrigação de manter funcionário para recepção do técnico da Contratada. Está correto nosso entendimento?
11. Entendemos que os chamados vinculados à solução de monitoramento, gestão e bilhetagem serão de responsabilidade da Contratada e que, toda e qualquer manutenção vinculada ao servidor de impressão (físico ou virtual) será de responsabilidade do Órgão Contratante (TI/Field Service), correto?
12. A instalação de driver de impressão poderá ser realizada de forma remota e transparente ao usuário final, com ferramentas ou políticas de GPO/Logon Script? Caso não seja possível, favor informar qual a quantidade de estações de trabalho para instalação de driver (por órgão participe).
13. Solicitamos ao Órgão Contratante que informe qual a quantidade de ocorrências de mudanças (movimentações de equipamentos entre unidades/sites) realizadas nos últimos 12 (doze) meses?
14. Sobre o tema de cotas de impressão, entendemos que a instalação será realizada pela Contratada, mas a administração e gestão das cotas será realizada pelo Órgão Contratante, correto?
15. O Órgão Contratante possui o recurso de cotas de impressão em uso atualmente? Possui um colaborador dedicado para operar, realizar a gestão, controle e atender aos usuários finais deste recurso?
16. A Contratada pode realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo à Contratada realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos onde o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?
17. Entendemos que os eventuais custos de orçamento referente a uso indevido do equipamento serão custeados pelo Órgão Contratante, correto?
18. Entendemos que o Órgão Contratante poderá ser responsável pela atividade de troca de suprimentos desde que acordado entre as partes interessadas e realizado treinamento aos servidores designados para realizar tal atividade, correto?
19. Solicitamos ao Órgão Contratante que disponibilize informações de quais equipamentos serão tratados como "prioritários" e suas respectivas localidades/unidades, a fim de garantir o correto dimensionamento de contingenciamento para operação do projeto. Gentileza fornecer a informação por órgão contratante e por tipo.

20. No sentido de ampliar e garantir a ampla disputa entre os participantes do pregão solicitamos que possam ser aceitos, para o Tipo II, equipamentos com velocidade de 28 ppm (carta/A4). Tal aceitação não traz qualquer prejuízo ao processo visto que a ampliação da competição dos fornecedores tem como resultado a possibilidade de valores menores, o que é perfeitamente aceitável. A franquia estimada para este item é muito pequena, de 330 páginas/mês, apenas. Não se justifica que um fabricante que possui equipamento de 28 ppm tenha que participar do certame com um de 40 ppm para atender uma demanda de impressão tão pequena. Considerando os princípios da razoabilidade, da economicidade e isonomia solicitamos que possam ser aceitos para o item II o fornecimento e equipamentos com velocidade de 28 ppm A4/carta.

Ficamos no aguardo do retorno aos nossos questionamentos e desde já agradecemos a atenção dispensada.

### Daniela Diniz Lima

**EXECUTIVO CONTAS II  
COMERCIAL CORPORATE - DF**

Tel.: **+55 61 3327-9660** | Ramal: **0000**

Cel.: **+55 61 99274-5413**

E-mail: [ddlina@simpres.com.br](mailto:ddlina@simpres.com.br)

Site: [www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)

SIG Quadra 01 - Lotes 985, A 1055 - Zona Industrial  
70610-410 - Brasília - DF - Brasil



"Esta mensagem pode conter informação confidencial e/ou privilegiada, e seu sigilo é protegido por lei. O conteúdo é informativo e não constitui obrigação ou responsabilidade da SIMPRESS. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não está autorizado a usar, copiar ou divulgar as informações nela contidas, ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise imediatamente a SIMPRESS, respondendo o e-mail e em seguida apague-o. Agradecemos sua colaboração".

->Antes de imprimir esse e-mail, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente. Verifique se o equipamento possui recursos como impressão frente e verso, modo econômico, entre outros