



Esclarecimento 26/12/2018 19:27:17

Nota Técnica n.º 80/2018/DOST/CISTI/CGTI/SAA/SE/MJ PROCESSO Nº 08006.000470/2018-62 INTERESSADO: CGTI/MJ INTRODUÇÃO Trata-se de Pedido de Esclarecimento ao Edital n.º 19/2018 que visa à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão (outsourcing) de abrangência nacional, com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com fornecimento de peças e componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (exemplo: toner, cilindro), exceto papel, nas dependências do Ministério da Justiça (MJ) e Ministério da Segurança Pública (MSP), bem como de seus órgãos vinculados que atuam no Distrito Federal e nas suas unidades descentralizadas, localizadas em outras Unidades da Federação, de acordo com as especificações técnicas que constam deste Termo de Referência e seus Anexos. O pedido esclarecimento foi encaminhado por SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO SERVIÇOS S.A, no dia 24 de dezembro 2018, às 23h11min, avertando questionamentos de ordem técnica (7767955). Isto exposto passa-se à análise dos fatos. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E RESPOSTAS Pedido de esclarecimento 1. "O fabricante disponibiliza ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?" Resposta: Informa-se que as localidades estão interligadas por meio de rede de longa distância (wide area network-WAN), conforme Termo de Referência, Anexo I. Por meio da rede WAN há acesso aos equipamentos de impressão que estão em outras localidades. Pedido de esclarecimento 2. "Entendemos que o órgão irá disponibilizar servidor de impressão para instalação do software de bilhetagem, está correto o nosso entendimento?" Resposta: Os hardwares dos servidores de impressão serão disponibilizados pelas Contratantes (Ministério da Justiça e Ministério da Segurança Pública). Quanto aos softwares dos servidores de impressão, ressalta-se que, atualmente, o Ministério da Justiça e Ministério da Segurança Pública utilizam servidores de impressão Cups. Caso a Contratada deseje trabalhar com servidor de impressão Windows, caberá a ela prover todos os meios necessários para a implementação como softwares e licenças, sem custos à Contratante (Anexo I do Termo de Referência). Caso a solução de administração dos serviços exija a alocação de quaisquer equipamentos e software por meio de hardware específico do fabricante, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA. Pedido de esclarecimento 3. "Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor da contratante poderá ser realizado de forma remota pelo analista de implantação, via acesso seguro - VPN, está correto o nosso entendimento?" Resposta: Os softwares de bilhetagem e monitoramento poderão ser instalados de forma remota (VPN). Caso ocorra algum impedimento por parte da contratada em realizar os procedimentos devidos, ela deverá atuar localmente. Pedido de esclarecimento 4. "A contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados na USB dos computadores (se houver), está correto o nosso entendimento?" Resposta: A contratada poderá utilizar software para coleta automática dos contadores de equipamentos em rede, ou conectados na porta USB (se houver). A cada período de compensação na volumetria das quantidades de franquias (semestralmente, conforme item 9.4.19.7 do Termo de Referência), caberá à Contratada realizar uma leitura física, permitindo assim possíveis ajustes na quantidade real de impressão do período. Pedido de esclarecimento 5. "Entendemos que como medida para solução do chamado, a contratada pode realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, a contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo a contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?" Resposta: Não está correto o entendimento. O redirecionamento das filas de impressão diminui os impactos causados pela indisponibilidade dos equipamentos, mas não paralisa a contagem do tempo de atendimento técnico. Já a instalação de backup paralisa a contagem do SLA, conforme "observações importantes" do Quadro 13 do Termo de Referência. Pedido de esclarecimento 6. "Para as localidades mais distantes ou com acesso restrito, a contratada pode realizar a disponibilização e instalação de equipamentos de backup, este(s) sem custo e disponibilizado(s) como forma para atender ao SLA solicitado no edital. A contratante, nestes casos pontuais, permitirá que seja mantido ligado o equipamento para backup na(s) localidade(s) apontadas pela contratada, onde apenas terá que disponibilizar um ponto de rede e energia. Está correto nosso entendimento?" Resposta: Para as localidades fora do Distrito Federal não há exigência de backup. Todavia, a contratada poderá disponibilizar backup também para as regiões R-2, R-3, R-4 e R-5 para atendimento dos SLA, se julgar necessário. Nesse caso, a contratante permitirá que seja mantido o equipamento para backup, provendo ponto de rede e energia elétrica, se necessário. Pedido de esclarecimento 7. "Entendemos que a limpeza preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica, está correto o nosso entendimento?" Resposta: Não há objeção que haja limpeza de forma preventiva nos equipamentos, se for necessário, quando ocorrer uma visita técnica. Contudo, a Manutenção Preventiva exigida no Termo de Referência - TR abrange tarefas mais complexas do que uma simples limpeza, a exemplos de executar lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas (item 12 - obrigações da contratada - alínea "ai" e "aj"). A Manutenção Preventiva exigida no TR será realizada a cada 180 dias ou prazo superior, a critério da contratante. Pedido de esclarecimento 8. "O fabricante já estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para as preventivas, podemos seguir o que é recomendado pelo fabricante como períodos para realizar as preventivas, está correto o nosso entendimento?" Resposta: A periodicidade da Manutenção Preventiva exigida no Termo de Referência deve ser executada independentemente das recomendações do fabricante. Evidentemente, se houver substituições de peças na Manutenção Preventiva, devem-se seguir o item 9.1.1.2.2 do Termo de Referência: "A reposição de peças que possuem desgaste natural (pelo quantitativo de páginas impressas) deverá ser realizada dentro da vida útil recomendada pelo fabricante de forma proativa, não sendo aceitável aguardar que o equipamento apresente defeitos para posterior substituições." Pedido de esclarecimento 9. "No item 9.1.1.2.9. do edital, entendemos que a contratada pode disponibilizar as informações necessárias para abertura dos chamados diretamente nas etiquetas de identificação anexadas aos equipamentos. está correto o nosso entendimento?" Resposta: Sim. Pedido de esclarecimento 10. "No item 9.1.1.4.2. entendemos que a contratante é responsável pela atualização mensal das informações abaixo caso estas não estejam disponíveis no AD com o: setor, departamento; coordenação, bloco, sala, etc; por centro de custo; usuário e grupo de usuários; Está correto o nosso entendimento ?" Resposta: A contratante manterá a atualização dos setores, departamentos, coordenação, bloco, sala, etc; por centro de custo, usuário e grupo de usuários. Pedido de esclarecimento 11. "A instalação de driver de impressão pode ser realizada de forma remota com ferramentas ou políticas de GPO/Login Script, está correto o nosso entendimento? Caso não seja possível, qual a quantidade de estações de trabalho para instalação de driver?" Resposta: A instalação de driver pode ser realizada por meio de GPO ou SCCM. Pedido de esclarecimento 12. "Pedimos ao órgão que nos informe qual a quantidade de ocorrências de mudanças realizadas nos últimos 12 meses para que os fornecedores tenham uma ideia do custo que deverá ser previsto para essa atividade, é possível o envio da informação?" Resposta: O órgão realiza mudança internas (dentro de um mesmo Edifício ou muito próximos), em que dispensa transporte

automotores de cargas; e mudanças externas, em que demandam transporte automotores de cargas. Não há dados fidedignos das mudanças que foram realizadas nos últimos 12 meses, no entanto estima-se que haverá até 3 mudanças internas mensais e até 5 mudanças externas anuais. Esses dados não exigem a futura contratada de realizar mudanças que ultrapassem os quantitativos aqui descritos. Desse modo, a contratada deverá atender ao disposto no item 12 - obrigações da contratada, alínea "ad": "Serão de responsabilidade da Contratada o transporte de eventual(is) remoção(ões) e instalação(ões) de equipamento quando houver necessidade de alteração de local de utilização, correndo às suas expensas todos os custos e despesas decorrentes. Pedido de esclarecimento 13. "Sobre o tema de cotas de impressão, entendemos que a instalação será realizada pela contratada, mas a administração e gestão das cotas será realizada pela contratante, está correto o nosso entendimento?" Resposta: A customização e configuração das cotas de impressão será realizada pela contratada. A administração e gestão serão realizadas pela contratante, podendo haver apoio da contratada, conforme item 12 - obrigações da contratada, alínea "x": "Apoiar a manutenção no servidor de impressão, filhas de impressão e prover a sustentação dos softwares de monitoramento e bilhetagem." Ressalta-se também o item 9.1.1.4.2, subitem 15 do Termo de Referência: "Deverá ser facultado a técnicos designados pelo CONTRATANTE acesso à solução de administração dos serviços, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte da CONTRATADA." Pedido de esclarecimento 14. "A contratante já 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: Os recursos de cotas não estão configurados atualmente. A gestão de cotas, em regra, será realizada pela contratante. Pedido de esclarecimento 15. "Qual o tipo e cota de impressão é desejo da contratante que seja implementado? Cotas com bloqueio? Cotas sem bloqueio? Apenas no painel dos equipamentos? Através de mensagem na estação de trabalho do usuário?" Resposta: Os tipos de cotas serão definidos na implantação, ou posteriormente a critério da CONTRATANTE, conforme o software a ser fornecido pela contratada. Pedido de esclarecimento 16. "A contratada pode realizar a ativação 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: A instalação de backup paralisa a contagem do SLA, conforme "observações importantes" do Quadro 13 do Termo de Referência. Pedido de esclarecimento 17. "Entendemos que os eventuais custos de orçamento referente a uso indevido do equipamento serão pagos pelo órgão, está correto o nosso entendimento?" Resposta: Consta do Termo de Referência, item 11 - Obrigações da Contratante, alínea "i" que: cabe à CONTRATANTE "Zelar pela integridade material e funcional dos equipamentos de impressão alocados em suas dependências em função da execução dos serviços contratados, responsabilizando-se junto à CONTRATADA pela perda e/ou danos provocados pelo comprovado mau uso desses equipamentos". O processo de ressarcimento pode se dar, por exemplo, por meio de apurações administrativas ou judiciais. Pedido de esclarecimento 18. "Entendemos que a contratante fornecerá estrutura necessária a equipe residente alocada, mobília, estação de trabalho, telefone, sala para armazenamento de equipamentos backup e suprimentos para reposição proativa, permissões na rede para monitoria de equipamentos através de software homologado. Está correto nosso entendimento?" Resposta: Para o cumprimento do SLA não se exige a alocação de técnicos nas dependências do órgão. Apesar disso, se a contratada entender necessário alocar um colaborador residente, a contratante poderá fornecer a infraestrutura básica necessária para realização dos serviços, como mobília, estação de trabalho, telefone, sala para armazenamento e permissões na rede. Pedido de esclarecimento 19. "No item 12 - Obrigações da contratada, letra X, entendemos que o apoio a ser prestado pela Contratada está atrelado a solução de bilhetagem. Atividade de atualização de paths, segurança, polices, backup de dados será uma atribuição a ser realizada pela TI do MJ, está correto o nosso entendimento?" Resposta: É responsabilidade da T.I do MJ realizar atividades no que diz respeito a atualizações do ambiente de T.I, porém, a contratada deve prover meios para que os acesso às atualizações, patches e demais para manter o ambiente compliance. Pedido de esclarecimento 20. "Para o atendimento do SLA exigido para troca de toner (0 horas uteis) e de chamados corretivos (4 horas para 1º atendimento + 3 horas para solução) será necessário a disponibilização de mão de obra dedicada da contratada, também para realizar a vistoria nos softwares de gestão e que tenha as ações sugeridas de forma proativa quanto a troca de suprimento, no caso de comprovada a necessidade será permitida, ao final de cada ano de contrato, a apresentação de planilha de preços demonstrativa com os custos dos funcionários dedicados ao atendimento ao contrato visando a atualização (reajuste) dos preços de acordo com o Dissídio Coletivo da categoria. Está correto o nosso entendimento?" Resposta: Não está correto o entendimento, para o cumprimento do SLA não se exige a alocação de técnicos nas dependências do órgão, cabendo à CONTRATADA prover o monitoramento constante, com vistas a evitar a indisponibilidade do serviço. Os critérios de reajuste deverão seguir o item 15 - Do Reajuste de Preços - Termo de Referência. Pedido de esclarecimento 21. "Qual tipo/padrão do crachá R.F.I.D (Tecnologia de aproximação) que hoje é utilizado no Ministério? 13.56MHz/125khz? Qual fabricante e modelo? - caso não seja especificado nenhum modelo, qualquer modelo de cartão será aceito, está correto o nosso entendimento?" Resposta: Atualmente os órgãos participantes não utilizam cartões R.F.I.D. O fabricante e modelo das interfaces de leitura, bem como dos cartões serão definidos pela contratada. CONCLUSÃO Diante do exposto, essas são as considerações sobre a pedido de esclarecimento 03 do Edital do Pregão Eletrônico 19/2018.

Fechar