

Caro sr. Pregoeiro, em resposta ao pedido de esclarecimento 02 segue:

1. Solicitamos a Contratante que informe se a rede elétrica das localidades são 110V ou 220V? Caso houver localidades com rede elétrica 220V, favor identificar quais são.

R. Conforme o item 4.6.1.15 “Os equipamentos devem suportar tensão bivolt 100~240 V. Havendo necessidade, a CONTRATADA deverá fornecer transformadores compatíveis com a potência dos equipamentos ofertados.”

2. Entendemos que todas as tomadas existentes nas localidades da Contratante estão de acordo ao novo padrão ABNT 14136 (tomada com 2 pinos redondos + pino central de aterramento, 10 ou 20 A conforme potência do equipamento), correto?

R. SIM, TODAS AS TOMADAS SEGUEM O PADRÃO ABNT 14136, COM CAPACIDADE DE CORRENTE DE ATÉ 10A.

3. Na existência de tomadas fora do padrão:

- A Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?

- A empresa Contratada repassará eventuais custos com adaptadores necessários para a ligação dos equipamentos à Contratante ou a mesma disponibilizará os adaptadores em quantidade necessária, correto?

- Anormalidades nos equipamentos e outras falhas correspondentes a rede elétrica fora de padrão ABNT, isentará a empresa Contratada do cumprimento do tempo do chamado, até que a Contratante corrija o problema elétrico. Está correto nosso entendimento?

- Custos com troca de placas e peças originadas devido a rede elétrica fora do padrão ABNT serão ressarcidos pela Contratante. Está correto nosso entendimento?

R. CONFORME RESPOSTA DO ITEM 2. E NO ITEM DO EDITAL 4.6.1.15 “Os equipamentos devem suportar tensão bivolt 100~240 V. Havendo necessidade, a CONTRATADA deverá fornecer transformadores compatíveis com a potência dos equipamentos ofertados.”

4. Todas as localidades possuem acesso à internet?

R. TODAS AS LOCALIDADES POSSUEM ACESSO A REDE QUE CONECTA COM O SERVIDOR.

5. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?

R. SIM, CORRETO

6. Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

R. SIM, CORRETO

7. Entendemos que, caso o ambiente de gestão de chamados da Contratante permita integração com APIs com a ferramenta de gestão de chamados da empresa Contratada por meio de APIs

(disponibilizados pela Contratada), a Contratante permitirá a realização da integração entre ferramentas ITSM, correto?

R. ATUALMENTE O SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS DA CONTRATANTE NÃO PERMITE INTEGRAÇÃO COM APIS.

8. Para realizar as entregas e instalações de equipamentos será exigido a realização de integração dos colaboradores da empresa Contratada para acessar o ambiente da Contratante? Necessita de algum exame de saúde? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.

R. NÃO, PARA A INSTALAÇÃO DOS DISPOSITIVOS NÃO É NECESSÁRIA A INTEGRAÇÃO, SENDO EXPEDIDA AUTORIZAÇÃO DE ACESSO TEMPORÁRIA. PARA OS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO É NECESSÁRIA INTEGRAÇÃO E LIBERAÇÃO DOS COLABORADORES ENVOLVIDOS.

9. A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?

R. VERIFICAR O ITEM 4.3.1 DO EDITAL (Condições Gerais)

10. Visando a continuidade da prestação de serviços a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes nas localidades do cliente, podendo ser utilizando quando necessário?

R. SIM

11. Solicitamos a Contratante que informe histórico de movimentações de equipamentos de impressão entre unidades e qual a quantidade de ocorrências de movimentações realizadas nos últimos 12 (doze) meses.

R. ESSE TIPO DE MOVIMENTAÇÃO SÓ OCORRE EM CASO DE NECESSIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DO EQUIPAMENTO CONFORME DEMANDADO EM CASO DE DEFEITO.

12. Entendemos que o prazo de entrega dos equipamentos poderá ser excepcionalmente prorrogado, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA, a qual deverá demonstrar que o prazo adicional é necessário em razão de fatores alheios à sua vontade como, por exemplo, prazo de envio de produtos importados, processos alfandegários, greves, entre outros. Nosso entendimento está correto?

R. SERÁ PERMITIDA A PRORROGAÇÃO DOS PRAZOS DESDE QUE RESPEITADAS AS CONDIÇÕES DE PRORROGAÇÃO PREVISTAS NO REGULAMNETO INTERNO DE CONTRATAÇÕES DA APPA.

13. 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?

R. SERÁ PERMITIDO O REDIRECIONAMENTO DE FILA COMO MEDIDA DE CONTINGÊNCIA, NÃO SENDO PARADO O RELÓGIO DE SOLUÇÃO DO ITEM 4.8.2.4 “Tempo de Solução de Contorno (Substituição do Equipamento): Caso o defeito não possa ser solucionado no local ou via atendimento remoto, a contratada é obrigada a fornecer uma solução de contorno, que consiste na substituição do equipamento defeituoso por outro de

especificações iguais ou superiores. Este procedimento deverá ser concluído em um prazo máximo de 8 (oito) horas úteis (equivalente a um dia útil de trabalho), contadas a partir da abertura do chamado. Esta exigência é crucial para garantir que a operação do setor afetado não seja interrompida por longos períodos.” E DO ITEM 4.8.2.3 “Tempo de Solução Definitiva: O reparo do equipamento original e sua devolução à APPA deverá ocorrer em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.”.

14. 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?

R. SIM, ENTENDE-SE COMO ATENDIMENTO AO TEMPO DE SOLUÇÃO DE CONTORNO A ATIVAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE BACKUP, NÃO SENDO PARADO O RELÓGIO DO TEMPO DE SOLUÇÃO DO ITEM 4.8.2.3 “Tempo de Solução Definitiva: O reparo do equipamento original e sua devolução à APPA deverá ocorrer em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.”

15. A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática dos contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados na USB das estações de trabalho?

R. SIM, DESDE QUE ATENDIDOS OS REQUISITOS DEFINIDOS EM EDITAL.

16. Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede da Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

R. SIM, A REDE É TOTALMENTE INTERLIGADA.

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

R. NÃO, TENDO EM VISTA QUE A MANUTENÇÃO CORRETIVA É TODA AQUELA REALIZADA APÓS A PARADA OU OCORRENCIA DE DEFEITO NO EQUIPAMENTO, E A MANUTENÇÃO PREVENTIVA OCORRE DE FORMA PROGRAMADA, BUSCANDO EVITAR A PARADA OU QUEBRA DO EQUIPAMENTO.

18. 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?

R. SIM, DESDE QUE NÃ HAJA PREJUÍZOS OU INDISPONIBILIDADE DO EQUIPAMENTO DEVIDO A FALTA DE CRITICIDADE RELATIVA AO PERIODO E ROTINA DE MANUTENÇÃO RECOMENDADO PELO FABRICANTE.

19. A Contratante permitirá a realização de auditorias ao longo do contrato no intuito de constatação de uso de suprimentos e materiais originais e de primeiro uso, por parte da futura Contratada? Caso negativo, de forma que possa se garantir que a futura Contratada forneça todos as peças e suprimentos sendo eles novos e de primeiro uso, conforme exigência da documentação publicada para concorrência, solicitamos à Contratante que informe como será realizado esta verificação?

R. PODERÃO SER SOLICITADOS A QUALQUER MOMENTO ATESTADOS COMPROBATÓRIOS QUANTO A QUALIDADE, COMPATIBILIDADE E AUTENTICIDADE DOS SUPRIMENTOS FORNECIDOS.

20. Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?

R. CORRETO

21. 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;

R. CORRETO

22. Entendemos que a aplicação de glosas e multas referente ao descumprimento do nível de serviço ou descumprimento no tempo SLA serão aplicados sobre o valor mensal contratual do equipamento danificado. Está correto nosso entendimento?

R. NÃO, A GLOSA SERÁ APLICADA SOBRE O VALOR TOTAL DA FATURA MENSAL.

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

R. A CONTRATANTE IRÁ DISPONIBILIZAR INFRAESTRUTURA DE INSTÂNCIA EM SERVIDOR, SENDO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA OS RECURSOS DE SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMO BANCO DE DADOS OU QUAISQUER OUTROS RECURSOS NECESSÁRIOS AO ADEQUADO FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO PROPOSTA.

24. Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?

R. 1100 USUÁRIOS

25. A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

R. SIM

26. Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers). Nosso entendimento está correto?

R. SIM

27. A instalação/mapeamento de driver/fila de impressão pode ser realizada de forma remota com ferramentas ou políticas de GPO/Login Script? Se não for possível, qual a quantidade de estações de trabalho para instalação/mapeamento de driver/fila de impressão?

R. SIM

28. Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar? Quem fará a gestão destes recursos, Contratante ou Contratada?

R. CONFORME ITEM 4.5.2.18, “Deverá ter funcionalidade configurável por área e equipamento que envie alerta por e-mail quando determinada quantidade de impressões for atingida com objetivo de informar os responsáveis das áreas sobre uso do equipamento.” DEVERÁ HAVER FUNCIONALIDADE DE NOTIFICAÇÃO PARA FINS DE GESTÃO INTERNA E OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS.

29. Entendemos que a contratante irá disponibilizar a infraestrutura de servidor e instância em seu banco de dados para a instalação da solução de gerenciamento/bilhetagem. Nosso entendimento está correto?

R. NÃO, A CONTRATANTE IRÁ DISPONIBILIZAR INFRAESTRUTURA DE INSTÂNCIA EM SERVIDOR, SENDO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA OS RECURSOS DE SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMO BANCO DE DADOS OU QUAISQUER OUTROS RECURSOS NECESSÁRIOS AO ADEQUADO FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO PROPOSTA.

30. Será necessário plantão de suporte em regime 24x7 para ambiente de Servidor de Impressão?

R. SIM

31. Sobre o tema de cotas de impressão por usuário, entendemos que a instalação será realizada pela empresa Contratada, mas a administração e gestão das cotas será realizada pela Contratante, correto?

R. SIM

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

R. NÃO

33. Qual o tipo e cota de impressão por usuário a Contratante deseja que seja implementado? Cotas com bloqueio? Cotas sem bloqueio? Apenas no painel dos equipamentos? Através de mensagem na estação de trabalho do usuário?

R. CONFORME ITEM 4.5.2.18, “Deverá ter funcionalidade configurável por área e equipamento que envie alerta por e-mail quando determinada quantidade de impressões for atingida com objetivo de informar os responsáveis das áreas sobre uso do equipamento.” DEVERÁ HAVER FUNCIONALIDADE DE NOTIFICAÇÃO PARA FINS DE GESTÃO INTERNA E OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS.

34. Solicitamos a Contratante que informe a quantidade de grupos de usuários em ambiente Microsoft Active Directory para determinação de grupos de cotas de impressão por usuário a serem configurados no ambiente de bilhetagem/gestão ou que especifique a quantidade de grupos de cotas de impressão a serem dimensionados no ambiente.

R. MÁXIMO DE 50 GRUPOS

35. Entendemos que o certame não se trata de Registro de Preços, e sim previsão de contratação total do quantitativo de equipamentos especificados no edital. Está correto nosso entendimento?

R. SIM