

Esclarecimentos

Item 1 - Monitor LED com tela de, no mínimo, 21.5"

Esclarecimento 1.

- 1.1. Entendemos que monitores que possuem ajuste de rotação, giro e inclinação, sem ser na base proporcionam praticamente a mesma experiência de uso ao usuário, podendo ser aceitos. Está correto nosso entendimento?

R: Sim realizando os devidos ajustes de ângulo de 180° e rotação para o uso vertical e horizontal usuário está correto o entendimento

- 1.2. Além disso, entendemos que a manutenção das exigências de ajuste de giro na base e solução de gerenciamento de cabos, integrado, afeta a competitividade do certame, pois apenas um fabricante pode fornecê-los. Com objetivo de ampliar a competitividade do certame, entendemos que não será necessário atender a essas duas exigências. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, entretanto os mesmos precisam realizar o ajuste para trabalhar vertical e horizontal em todas suas unidades

Item 2 - Placa de Vídeo

Esclarecimento 2.

Entendemos que serão aceitas 3 portas Mini DisplayPort, desde que as 3 acompanhem adaptadores de MiniDisplayPort para DisplayPort, correto?

R: Sim, portas compatíveis com a mesmas tecnologias para uso dos monitores disponíveis pela contratada (Display Port) e com suporte para 2 monitores simultâneos.

Infraestrutura

Esclarecimento 3.

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: Os equipamentos devem ser compatíveis com a tecnologia bivolt. em sua maioria 110v, mas na unidade de monitoramento 220v.

Esclarecimento 4.

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 20A conforme potência do equipamento), correto?

R: Correto, seguindo todo o padrão NBR 14136

Esclarecimento 5.

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: Todas as tomadas conforme o padrão NBR 14136

Esclarecimento 6.

Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?

R: Sim, por meio de rede com fio e sem fio (wireless).

Esclarecimento 7.

Todas as localidades possuem acesso à internet?

R: Sim todos os endereços possuem acesso à internet.

Gestão de Incidentes / chamados**Esclarecimento 8.**

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

R: Sim, a contratante possui equipe de T.I local para o suporte primário.

Esclarecimento 9.

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, os chamados serão feitos pela interface web.

Esclarecimento 10.

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: Sim, será permitido a integração da ferramenta de apoio quando necessário.

Recebimento/ Entrega/ Logística**Esclarecimento 11.**

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 será exigido exame de saúde

Esclarecimento 12.

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, poderá disponibilizar equipamentos sobressalentes em posse da contratante

Tempo de Atendimento / SLA**Esclarecimento 13.**

O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto?

R: Correto horário de expediente da contratante

Esclarecimento 14.

Os tempos expressos para realização de atendimento, suporte/manutenção ou reposição de equipamentos são definidos em dias e horas úteis (de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?

R: Correto entendimento

SERVIÇOS**Esclarecimento 15.**

Em projetos de órgão públicos, caso na estratégia da contratada for considerado recurso técnico dedicado ou compartilhado para atender ao tempo de atendimento e solução, será permitido a contratada que este recurso possa ficar alocado nas dependências do órgão e/ou tenha um local (mesa/cadeira) que permita executar os reparos, está correto nosso entendimento?

R: Não, a equipe técnica da contratada pode ser compartilhada e não ficará alocada nas dependências do órgão da contratante

Esclarecimento 16.

Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte em regime 24x7?

R: Não o atendimento e somente horário de expediente da contratado regime necessário somente 8x5 em horário comercial

Esclarecimento 17.

Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, podemos apontar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?

R: Não, somente em horário comercial

Esclarecimento 18.

Ainda sobre o item acima, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?

R: Conforme esclarecimento 17.

Esclarecimento 19.

Sobre a cobertura de atendimento: Poderiam nos detalhar quais localidades deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?

R: Conforme a resposta ao esclarecimento 17, atendimento somente em horário comercial.

Esclarecimento 20.

Entendemos que a Contratada prestará serviços sobre o hardware dos equipamentos e que a necessidade de atendimento referente a software, aplicações e sistema operacional serão de responsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento?

R: Somente os softwares inclusos na locação como sistemas operacional e pacote office.

Esclarecimento 21.

A Contratada pode realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo a operação, permitindo assim realizar a parada do relógio de solução do chamado em questão, quando de ocorrências em que o reparo necessite de troca de peças. Está correto nosso entendimento?

R: Correto entendimento.

Esclarecimento 22.

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: Não à equipamentos de impressão nos itens do edital

Esclarecimento 23.

Para as localidades mais distantes, com acesso restrito ou por se tratar de unidade crítica, a Contratada poderá realizar a disponibilização de equipamentos de backup, este(s) sem custo(s) e disponibilizado(s) como forma de atender ao SLA solicitado. Está correto nosso entendimento?

R: Correto entendimento, disponibilização de equipamentos de backup iguais atendera o SLA

Esclarecimento 24.

Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service com capacidade para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

R: Sim a contratante possui T.I local capacitada.

Esclarecimento 25

Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos ao contratado? Está correto nosso entendimento?

R: Não serão ressarcidos, o Termo de Referência não prevê essa hipótese.

Esclarecimento 26.

Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a empresa Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS FINAIS E TÉCNICOS que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

- a) Utilização básica e operação dos equipamentos;
- b) Solução de defeitos comuns,
- c) Ativação de backup;

R: Sim correto, ocorrerá a capacitação inicial para o uso dos sistemas utilizados pela contratada a equipe de T.I local da contratante

Esclarecimento 27.

Os usuários poderão solicitar suporte junto a Contratante, que prestará o primeiro atendimento de forma remota e/ou presencial, de acordo com os níveis mínimos de serviços indicados em documentação publicada para concorrência. Está correto o nosso entendimento?

R: Não, toda solicitação de suporte será exclusivamente feita pela equipe T.I da contratante.

Esclarecimento 28.

Entendemos que a responsabilidade da empresa Contratada em chamados de software se limitam aos softwares disponibilizados pela mesma, ou seja, limitada ação em Sistema Operacional e Pacote Office, correto?

R: Correto entendimento

Esclarecimento 29.

Sobre a criação de imagem, entendemos que a Contratante disponibilizará toda(s) a(s) licença(s) do(s) software(s) (ex.: antivírus) que se fazem necessário para atuação de seus servidores/colaboradores, correto?

R: Criação de imagem será feita de máquina padrão configurada pela equipe T.I da contratante.

Esclarecimento 30.

Ainda no ato da criação de imagem, entendemos que este processo poderá ser realizado a quatro mãos, junto à equipe de TI/Help Desk da Contratante, correto?

R: Correto

Esclarecimento 31.

Diante da necessidade de instalação física e lógica dos equipamentos por parte da empresa Contratada, entendemos que o processo de restore de dados (backup de dados dos servidores/colaboradores do equipamento antigo para o novo) será de responsabilidade da Contratante, correto?

R: Correto, será realizado pela equipe T.I da contratante.

Esclarecimento 32.

Caso o questionamento acima esteja incorreto, solicitamos que esclareça os pontos abaixo:

- a. Backup de dados – quais informações serão contempladas – detalhar?
- b. Será realizado backup na rede da Contratante?
- c. Qual a média de tamanho de dados a ser restaurados/migrados para o novo equipamento (ex.: 30GB)?

R: Conforme esclarecimento 31

Esclarecimento 33.

Os temas de base line de segurança da Contratante serão implementados por políticas de GPO, sendo de responsabilidade da Contratante tal atividade, correto?

R: Correto

Esclarecimento 34.

Entendemos que os prazos informados para SLA (Service Level Agreement ou Nível de Serviço Acordado) são expressos em horas úteis, conforme jornada de trabalho da Contratante, correto?

R: Correto, conforme jornada de trabalho da Contratante

Esclarecimento 35.

Se o tempo para atendimento do SLA não estiver expresso em horas úteis, entendemos que a empresa Contratada terá permissão de acesso irrestrito a todos os endereços, 24 horas corridas, mesmo que este seja após às 18h, finais de semana e feriados, onde a Contratante deverá manter servidor/colaborador de TI/Help Desk para recepção do técnico da empresa Contratada. Está correto nosso entendimento?

R: O tempo de SLA será somente contado no horário de expediente, caso ultrapasse o horário de expediente será suspenso até o início do expediente seguinte

Esclarecimento 36.

Todos os chamados ou falhas de hardware serão tratados e sanados pela empresa Contratada. Entendemos que todos os chamados terão uma avaliação inicial – 1º atendimento, realizado pela equipe de TI da Contratante, que avaliará e sanará os problemas oriundos a software e aplicações não nativas do equipamento. Está correto nosso entendimento?

R: Correto

Esclarecimento 37.

Nos casos em que a empresa Contratada necessite realizar a retirada do equipamento, para reparo externo ou troca, a Contratada não será responsável por realizar a exclusão/backup de informações existentes nos equipamentos. Está correto nosso entendimento?

R: Correto, o serviço de exclusão/backup será realizado pela equipe T.I da contratante

Esclarecimento 38.

Quanto à necessidade fornecimento de periféricos (mouse, teclado e cabo de segurança) para os equipamentos, qual o entendimento da Contratante quanto à necessidade de reposição destes itens ao longo da vigência contratual? Qual a recorrência de reposição destes itens?

R: Conforme análise dos últimos 3 anos a reposição de periféricos não ultrapassou 10% do número total de equipamentos contratados.

Penalidades / Multas

Esclarecimento 39.

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: Sim, conforme o percentual dos equipamentos com defeito

Monitor LED com tela de, no mínimo, 21.5"

Esclarecimento 40.

Considerando a resposta desta Comissão, referente ao pedido de esclarecimento nº 1, Item 1 - Monitor LED com tela de, no mínimo, 21.5", destacamos que a angulação de 180 graus solicitada para os monitores está em desacordo com as especificações disponíveis no mercado. Os monitores normalmente apresentam um ângulo de visão de 178 graus. Entendemos que será aceito ajustes de ângulo de 178° para possibilitar uma ampla gama de opções de fornecedores, garantindo ao mesmo tempo que os produtos atendam adequadamente às necessidades dos usuários, e as demais especificações já definidas para o item. O Nosso entendimento está correto?

R: Correto, a angulação necessária é de cerca de aproximadamente 180° , desde que seja realizado o ajuste vertical em ambos os lados para garantir uma cobertura completa.