



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA
Superintendência de Compras e Licitações
Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3788
www.uffs.edu.br

Para dar maior transparência ao processo licitatório, divulgo a resposta do **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO** recebido da área técnica por e-mail para o pregão 44-2023:

“- Na “Tabela IV: Estimativa por campi” tem discordância em números de equipamentos “Tipo II” da “Tabela V: Estimativa aproximada por tipo”. Faltando um equipamento colorido. Qual campi deverá ser atendido pelo equipamento faltante?

R: O valor correto são dois (2) equipamentos do Tipo II, um previsto para instalação no Campus de Erechim e outro no campus de Realeza.

- Na “Tabela V: Estimativa aproximada por tipo”, a quantidade de página do “Tipo III” está contabilizada em tamanho A4 ou A3?

R: Contabiliza-se o maior tamanho.

- O edital trata do valor estimado para contratação em R\$604.116,00, porém, o Termo de Referência trata de prazo contratual de 60 meses (5 anos). Sendo assim, entende-se que o valor contratual deveria então ser R\$604.116,00 multiplicado por 5, resultando num contrato de R\$3.020.580,00. Está certo esse entendimento?

R: Está correto.

- Item 1.23 do Termo de Referência diz “1.23 - O contrato do serviço continuado de outsourcing de impressão terá duração mínima de 48 meses.” Diante de informações diferentes encontradas, qual a duração correta do contrato?

R: Nessa situação, considera-se o valor informado no Termo de Referência 141/2023, item 1.3, ou seja, 60 meses.

DA INFRAESTRUTURA

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: Nos campi de Chapecó, Erechim, Passo Fundo, Cerro Largo é 220v;

Nos campi de Realeza e Laranjeiras do Sul é 110v.

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: Sim, está correto.

Solicitamos informar, por gentileza, se a rede elétrica em cada unidade é estável?

R: A rede elétrica é fornecida por concessionária e que pode variar conforme o estado, logo, o parâmetro de estabilidade é terceirizado e não pode ser garantido pela UFFS.

Todas as localidades possuem acesso/comunicação à internet/rede de dados?

R: Sim

DA GESTÃO DE INCIDENTES E CHAMADOS

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

R: O entendimento está correto.

Entendemos que a equipe de TI/Field Service da Contratante, após filtro da ocorrência, realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

R: O entendimento está correto.

DO RECEBIMENTO/ENTREGA/LOGISTICA

A Contratante exige algum regime ou condições (dias e horários específicos, diferentes dos dispostos em Edital) para o recebimento de material (ex.: suprimentos ou equipamentos)?

R: Sim, de segunda a sexta-feira, das 08 às 12h, e das 13 às 17h, ou seja, horário habitual de funcionamento dos setores administrativos.

Solicitamos ao Órgão Contratante que informe o histórico de movimentações de equipamentos de impressão entre unidades realizadas nos últimos 12 (doze) meses.

R: Houve a movimentação de aproximadamente 5 equipamentos do Tipo I nos últimos 12 meses.

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

O regime de atendimento técnico para todas as localidades será das 8h às 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto finais de semana e feriados, correto?

R: correto

Os tempos expressos em Edital, referente ao prazo de atendimento, solução, suporte e manutenção e/ou reposição de equipamentos são definidos conforme jornada de trabalho do Órgão Contratante (de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h), ou seja, os prazos serão contabilizados dentro do período de jornada de trabalho exposta na documentação publicada para concorrência. Está correto nosso entendimento?

R: Parcialmente correto. Há situações previstas e claramente descritas onde destaca-se que o prazo é contabilizado em horas corridas, como no item 1.34.

Entende-se que o trecho “horários não típicos” disposto na tabela de prazos para execução dos serviços está relacionado ao período entre 17h do dia até às 08h do próximo dia útil, correto?

R: Correto.

DOS SERVIÇOS

Solicitamos ao Órgão Contratante que, quando da reunião inicial, informe se a mesma poderá ser realizada de forma remota (vídeo conferência).

R: Sim, concordamos em realizar de forma remota.

Entendemos que, como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão, para o equipamento mais próximo ou para o pool 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: A medida para solução de reparo de um equipamento não se resolve com o redirecionamento para outro.

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, está correto, porém a utilização do serviço de backup não deverá incidir em custos adicionais, limites de uso, ou redução na qualidade do serviço.

Solicitamos à Contratante que informe se todos os equipamentos estão na rede de dados ou se haverá implantação de equipamentos conectados via porta USB nas estações de trabalho.

R: Todos os equipamentos serão instalados via rede de dados.

Caso haja equipamentos conectados via USB, solicitamos informar quantos equipamentos estarão conectados deste modo e as respectivas localidades.

R: Não haverá equipamentos conectados via porta USB.

Com base no questionamento acima, entendemos que, havendo instalação de equipamentos de forma local, a empresa Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos instalados de forma local, ou seja, via conexão USB nas estações de trabalho, correto?

R: Correto.

Continuando o entendimento acima, sendo permitida a instalação de software para monitorar os equipamentos configurados via conexão USB nas estações de trabalho, entendemos que, para novos devices incluídos pelo Órgão Contratante (notebook e desktop) em seu ambiente, assim como estações de trabalho que passaram por processo de formatação e/ou sanitização, etc., será adicionado à imagem destes equipamentos pelas equipes de TI/Field Service, o respectivo software de monitoramento cliente), correto?

R: Os equipamentos sob propriedade da UFFS, como Notebooks e Desktop, caso passarem por processo de formatação ou sanitização, terão seus softwares reinstalados, caso há um software que foi eventualmente instalado pela contratada (sob autorização da contratante), esse deverá ser reinstalado pela contratante.

Disponibilizamos ferramentas de monitoramento e solução de incidente de forma remota. Desta forma, questionamos se a rede da Contratante é interligada e se permite acesso/comunicação a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados em rede de dados?

R: Sim, a rede é interconectada, ou seja, é possível realizar a comunicação entre os campi e unidades.

Entendemos que a Contratante disponibilizará porta de comunicação segura entre as partes (Contratante e Contratada) para coleta remota de informações para a gestão de suprimentos proativa e manutenção dos equipamentos de forma eficiente. Este entendimento faz-se correto?

R: A contratante irá disponibilizar acesso a contratada para eventuais manutenções, ainda, estas, caso sejam realizadas nos servidores, poderá ser condicionada a supervisão de um técnico de TI da UFFS.

Entendemos que a limpeza/manutenção preditiva poderá ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

R: Sim

A Contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos, e entende que a Manutenção Preventiva é de extrema importância para este fim. Diante disso, a Contratada utiliza a recomendação periódica do fabricante dos equipamentos ofertados para realizar essa manutenção. Entendemos que a Contratada deverá seguir desta forma. Está correto o nosso entendimento?

R: Se a contratada selecionada, no qual possui a responsabilidade de realizar a manutenção dos equipamentos entender que precisa realizar manutenções periódicas, e desde que agendadas e não proporcionarem interrupções sem prévio aviso que afetam a utilização do serviço, estamos de acordo com a realização da manutenção preventiva.

Considerando que os equipamentos são de propriedade da CONTRATADA, alocados nas dependências da Contratante para a prestação de serviços, objeto desta licitação, entendemos que reparos ocasionados por mau uso, negligência, imprudência ou uso indevido (ex.: quebra, queda, riscos e arranhões, derramamento de líquidos, furtos e roubos, etc.) serão ressarcidos à CONTRATADA, correto?

R: O entendimento está incorreto. Os fatos deverão ser apurados pelo devido processo legal.

Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar os usuário e equipe técnica da Contratante, a Contratada poderá realizar o repasse de conhecimento para utilização dos equipamentos e solução de falhas simples, de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax), solução de defeitos comuns, como atolamento de papel, troca de suprimentos, ativação de backup, etc.. Está correto nosso entendimento?

R: A capacitação pode ser feita, porém, caso encontre-se dificuldades na operacionalização do serviço, a CONTRATADA não poderá se eximir de prestar suporte para resolução do problema.

Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, como já é previsto na documentação publicada para concorrência, entendemos que para o processo de substituição de toner, este poderá ser realizados

pela Contratante, mediante treinamento realizado pela Contratada durante fase de implantação e, caso houver necessidade de suporte, os usuários poderão solicitar suporte junto à Contratada via FAQ, portal web e Central de Atendimento, que prestará o devido suporte, de acordo com os níveis mínimos de serviços acordado, correto?

R: A responsabilidade de substituição de toner é da CONTRATADA, porém, no decorrer da execução do contrato e mediante treinamento, disponibilidade de equipe técnica, será avaliado o apoio no processo de substituição de toner.

A fim de atender a informação de que o serviço deve possuir indisponibilidade máxima de 10 horas no mês, a empresa Contratada poderá manter em cada unidade do Órgão Contratante equipamentos sobressalentes (backup) a fim de serem ativados pela equipe de TI ou servidor/usuário chave, devidamente treinados em fase de implantação, quando de ocorrências geradas entre às 17h do dia e às 08h do próximo dia útil, correto?

R: Sim, está correto, porém a utilização do serviço de backup não deverá incidir em custos adicionais, limites de uso, ou redução na qualidade do serviço.

DAS PENALIDADES/MULTAS

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

R. Não está correto, conforme descrito no termo de referência, aplica-se sobre o valor do contrato.

DA GESTÃO DO SW BILHETAGEM

Entende-se que a empresa Contratada será responsável por realizar o suporte à ferramenta de bilhetagem, bom como realizar a instalação/configuração em tempo de implantação. Durante a operação, a Contratante realizará a administração, gestão, plano de backup do software de bilhetagem, seguindo as suas políticas de segurança, mediante os treinamentos repassados pela Contratada, está correto nosso entendimento ?

R: Sim, a contratada será responsável pela instalação e suporte da ferramenta de bilhetagem. A contratante, após o ambiente estar em produção em perfeito funcionamento, poderá apoiar na administração e gestão. Considerando que o software deverá ser instalado no Data Center, sugere-se que a contratada, como está sob sua responsabilidade a configuração de tal recurso, configure as rotinas de backup. O procedimento de backup, por ser realizado dentro da infraestrutura da UFFS, deverá ser configurado em conjunto com a equipe de TI da Instituição.

DOS SERVIDORES DE IMPRESSÃO E MONITORAMENTO

Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução? Todas as localidades possuem link com internet?

R: O entendimento está incorreto. Conforme previsto no edital sobre o software, que destaca a necessidade de instalar no Data Center da UFFS, em atenção ao item 3.1 e 3.5.

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

R: Conforme previsto do edital, item 3.27, o software deverá suportar a quantidade mínima de 11.255 mil usuários.

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

R: Possuimos LDAP.

Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

R: Conforme previsto no edital, item 3.1 sobre o software: “3.1 - Deverá ser instalado no Data Center da UFFS, sem exigir mudança na infraestrutura atual, e operar em ambiente Linux ou Microsoft Windows Server. Caso a CONTRATADA opte por instalar o software em ambiente Microsoft Windows Server, deverá fornecer todas as licenças de uso e acesso, para servidores e clientes, sem ônus para a CONTRATANTE”, logo, a CONTRATANTE irá disponibilizar uma infraestrutura virtual, onde, a contratada deverá, sob monitoria da CONTRATANTE, instalar o software, caso a CONTRATADA demande de Sistema Operacional, Banco de dados, ou qualquer outro recurso que exija licença, será por conta da CONTRATADA.

Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, tanto da Sede, quanto das demais unidades, entendemos que tal atividade poderá ser realizada de forma remota pelo analista de implantação da empresa Contratada, sendo o mesmo acompanhado pelo time de TI/Field Service da Contratante, correto?

R: A instalação do Software de controle de bilhetagem poderá ser realizado remotamente, desde que, considerando os prazos de implantação, haja tempo hábil para realização nessa modalidade. Ainda, não se exige a CONTRATADA, caso necessite da atividade ser realizada presencialmente, onde os custos serão por conta da CONTRATADA.

A instalação/mapeamento de driver/fila de impressão nas estações de trabalho pode ser realizada de forma remota com ferramentas ou políticas de GPO/Login Script? Se não for possível, solicitamos á

Contratante que informe qual a quantidade de estações de trabalho para instalação/mapeamento de driver/fila de impressão?

R: Não.

Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?

R: Sim, todas as localidades são interligadas, via VPN.

Na documentação publicada para concorrência é informado que a empresa Contratada deverá disponibilizar software de banco de dados. Com base neste detalhamento, solicitamos:

Servidor de impressão disponibilizado pelo Órgão Contratante (Data Center) será instalado/configurado de forma centralizada?

R: Conforme previsto nos itens: 3.1 e 3.5:

3.1 - Deverá ser instalado no Data Center da UFFS, sem exigir mudança na infraestrutura atual, e operar em ambiente Linux ou Microsoft Windows Server. Caso a CONTRATADA opte por instalar o software em ambiente Microsoft Windows Server, deverá fornecer todas as licenças de uso e acesso, para servidores e clientes, sem ônus para a CONTRATANTE

3.5 - Os dados gerenciados pelo software deverão residir em Banco de Dados Relacional compatível com o padrão SQL e as licenças de uso e acesso deverão ser fornecidas pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE;

É subentendido que a CONTRATANTE irá fornecer a infraestrutura para hospedagem do software, onde é possível instalar um servidor e nele o software, e que quaisquer mudanças devem ser comportadas pela atual infraestrutura da UFFS. Também, lembra-se que, caso o software, sistema operacional, banco de dados, ou quaisquer outro recurso demande de licenças, estas devem ser sob responsabilidade da CONTRATADA.

Podemos entender que as políticas de backup e antivírus serão de responsabilidade do Órgão Contratante?

R: A configuração das rotinas de backup ficará sob responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATANTE irá fornecer infraestrutura física e virtual para hospedagem do software, logo, ações de prevenção com ações de backup e antivírus, entendemos que devem ser organizadas em conjunto.

Para que a empresa Contratada possa realizar a aquisição correta do software, pedimos ao pregoeiro para informar qual é o licenciamento atual de software banco de dados utilizado hoje em seu

ambiente de infraestrutura – licenciamento por core, por servidor (físico ou virtual) e/ou por licença + single user?

R: Conforme previsto no edital, item 3.5, fica sob responsabilidade da contratada eventuais licenças para o software de banco de dados. Caso a CONTRATADA precisa adquirir licenças, esta deverá, entendendo a demanda da CONTRATANTE, estimar a aquisição que melhor lhe convém e que atenda ao edital. Caso a CONTRATANTE opte por adquirir licenças por core, o servidor físico que hospedar o servidor virtual contendo o software/banco de dados, possui dois (2) processadores Intel Xeon E5-2650 v4 2.20GHz, ou seja, total de 24 cores.

Existe necessidade de funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar?

R: Sim, conforme previsto no item 3.14, o software deve “Permitir a definição do limite de cotas, por região, por unidade e/ou usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas”, ou seja, caso um usuário possua um limite de cota e esse for atingido, o software deve permitir a interrupção do uso do serviço exclusivamente para esse usuário.

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: Após a CONTRATADA realizar a instalação, e disponibilizar o ambiente configurado e em pleno funcionamento, a CONTRATANTE poderá administrar e gerenciar os recursos, porém, caso surja eventuais dúvidas, poderá ser solicitado suporte à CONTRATADA para apoio técnico.

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: Possuímos recurso de cota, e a equipe de TI apoia no gerenciamento dos recursos.

Qual o tipo e cota de impressão 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: Os recursos devem estar disponíveis, e esses parâmetros serão revisados e definidos na primeira reunião de planejamento da implantação.

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: Utilizamos LDAP, e não Microsoft Active Directory”.

Atenciosamente,

Lidiane Marcante

Pregoeira