



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 o PEDIDO DE ESCLARECIMENTO recebido por e-mail para o pregão eletrônico 44/2023:

“Prezado,

Abaixo encaminho nossos questionamentos quanto ao Pregão Eletrônico 44/2023, que tem como objeto a contratação de Solução de Outsourcing de Impressão para a Universidade Federal da Fronteira Sul.

- 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?

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

- 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?

- 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?

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.

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?

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

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

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?

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?

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)?

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

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?

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?

DOS SERVIÇOS

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

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?

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?

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.

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

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?

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?

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?

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?

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

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?

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?

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?

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?

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?

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?

DA GESTÃO DO SW BILHETAGEM

Entende-se que a empresa Contratada será responsável por realizar o suporte à ferramenta de bilhetagem, bem 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 ?

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?

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

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

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

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?

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?

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

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?

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

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?

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

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?

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?

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?

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.”