



RESPOSTA DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS Nº 2

PROCESSO TC Nº: 5066/2024-2

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 90013/2024

OBJETO: Contratação de serviço de outsourcing (impressão/digitalização) mediante locação de equipamentos, com disponibilização de materiais, insumos necessários (exceto papel), serviço de suporte técnico, e impressão de páginas sob demanda, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência.

ESCLARECIMENTO:

1. *Com relação ao item 5.51.4, é correto o entendimento, onde a contratante irá disponibilizar o servidor virtualizado com sistema operacional Windows Server 2022 já licenciado?*

RESPOSTA: Sim

2. *Com relação ao item 5.51.12, é correto o entendimento, onde o contratante irá disponibilizar uma instância em seu banco de dados SQL Server 2016 para a instalação da solução de gerenciamento/bilhetagem?*

RESPOSTA: Sim

Caso a resposta seja negativa, a contratada poderá disponibilizar o banco de dados de bilhetagem em Nuvem externo?

RESPOSTA: NÃO SE APLICA

INFRAESTRUTURA

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.

RESPOSTA: 110V

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 20A conforme potência do equipamento), correto?

3. RESPOSTA: Sim

4. Na existência de tomadas fora do padrão:





- A Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?
RESPOSTA: As tomadas estão no padrão ABNT 14136. Mas em um cenário onde há tomadas fora do padrão, temos ciência que serão necessárias adequações nos prazos.

- 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?

RESPOSTA: A contratante realizará as adaptações necessárias

- 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?

RESPOSTA: Sim

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

RESPOSTA: Sim

4. Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?
RESPOSTA: Sim. Os equipamentos ficarão na sede do TCE-ES e todo o prédio possui sinal de rede wireless

5. Todas as localidades possuem acesso à internet?

RESPOSTA: Sim, todos os setores que receberão os equipamentos possuem sinal de rede wireless

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

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

RESPOSTA: Correto. Caso necessário a equipe de TI do TCE-ES acionará a contratada.

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

RESPOSTA: Correto. Porém, deve-se observar o tópico 5.25.8 do termo de referência: Deve ser possível a abertura de chamado tanto pela WEB quanto por número de telefone do tipo 0800 (ligação sem custo para o CONTRATANTE)

8. 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



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



ferramentas

ITSM,

correto?

RESPOSTA: Correto, essa integração poderá ser realizada ao longo do contrato.

RECEBIMENTO/ ENTREGA / LOGISTICA

9. 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.

RESPOSTA: Para realização das entregas e instalações, serão realizadas as integrações citadas no anexo II – DO CRONOGRAMA E ETAPA/FASES DE EXECUÇÃO. Não é necessário exame de saúde.

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

RESPOSTA: Somente os especificados no TERMO DE REFERÊNCIA

11. 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?

RESPOSTA: Sim. Porém, deve-se observar o disposto no item 5.18.: A CONTRATADA deverá armazenar nas dependências do CONTRATANTE suprimentos em quantidade equivalente ao consumo de no mínimo 30% (trinta por cento) do parque instalado, com o mínimo de 2 (duas) unidades de toner ou cartucho e demais consumíveis necessários ao funcionamento dos equipamentos, por equipamento instalado.

12. 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.

RESPOSTA: No contrato vigente, houve somente 2 movimentações de equipamento de impressão entre os setores do TCE-ES.

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

13. 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 09:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim. As informações estão descritas no ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL SERVIÇO (ANS)

14. Entendemos que o tempo de resposta após a abertura do chamado, indicado no anexo III, item 3, alínea a, poderá ser atendido inicialmente através de intervenção remota e que caso não seja



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Comissão de Contratação Permanente– CPC

sanado o problema, a CONTRATADA encaminhará um técnico até o local para continuidade do atendimento. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Sim

15. 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?

RESPOSTA: Não, a única exceção prevista no TR para “parada do relógio de solução” está prevista no item 6: A critério do CONTRATANTE, o início do atendimento, assim como sua execução, poderá ser agendado ou adiado. Nestes casos fica suspensa a contagem de horas para a solução final.

16. 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?

RESPOSTA: Correto.

SERVIÇOS

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

RESPOSTA: Segunda à sexta-feira, 09h da manhã e as 18h da tarde

18. Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?

RESPOSTA: Não

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

RESPOSTA: NÃO SE APLICA

20. Sobre a cobertura de atendimento: Favor detalhar quais localidades deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?

RESPOSTA: Sede do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo: Rua José Alexandre Buaiz, 157, Enseada do Suá | Vitória - ES

21. 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?



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



RESPOSTA: Sim

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?

RESPOSTA: Sim

23. Para as localidades mais distantes, com acesso restrito ou por se tratar de unidade crítica, a Contratada poderá realizar a disponibilização e instalação de equipamentos de backup, este(s) sem custo(s) e disponibilizado(s) como forma de atender ao SLA solicitado na documentação publicada para concorrência. 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 de dados e rede de energia elétrica estabilizada. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não se aplica

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

RESPOSTA: Correto. Porém, deve-se observar o definido no item 5.29

25. 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?

RESPOSTA: Sim

26. 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?

RESPOSTA: Sim

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

RESPOSTA: Sim

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

RESPOSTA: Sim





29. 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.

RESPOSTA: Deverá acontecer o repasse, conforme definido no ANEXO II – DO CRONOGRAMA E ETAPA/FASES DE EXECUÇÃO

30. 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?

RESPOSTA: Sim

PENALIDADES / MULTAS

31. 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?

RESPOSTA: A forma de cálculo está prevista no item 16 do ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL SERVIÇO (ANS)

SERVIDORES

32. 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?

RESPOSTA: Sim

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

RESPOSTA: 610 colaboradores





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

RESPOSTA: Sim, Active Directory e EntraID (Azure)

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

RESPOSTA: Sim

36. Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor da Contratante poderá ser realizada de forma centralizada na Matriz, com ação remota pelo analista de implantação da Contratada, caso haja necessidade de acessar servidores de outras unidades, correto?

RESPOSTA: Sim

37. 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?

RESPOSTA: Sim

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

RESPOSTA: Sim, será gerenciado pelo Contratante

39. Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?

RESPOSTA: SQL

40. Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante?

RESPOSTA: Sim

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

RESPOSTA: Não se aplica

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

RESPOSTA: Não

43. 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?





RESPOSTA: Sim

44. 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?

RESPOSTA: Não possui cotas de impressão. O Núcleo de Atendimento em TI (NATI) realiza as atividades de operação, gestão, controle e atendimento aos usuários finais referente aos serviços de impressão e digitalização

45. 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?

RESPOSTA: No momento, não há cotas implementadas. Porém, no futuro isso será elaborado junto à Administração do Tribunal

46. 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.

RESPOSTA: No momento, ainda não foi realizado um estudo sobre essa configuração

47. Com relação ao item 5.51.4, é correto o entendimento, onde a contratante irá disponibilizar o servidor virtualizado com sistema operacional Windows Server 2022 já licenciado ?

RESPOSTA: Sim

48. Com relação ao item 5.51.12, é correto o entendimento, onde o contratante irá disponibilizar uma instância em seu banco de dados SQL Server 2016 para a instalação da solução de gerenciamento/bilhetagem ?

RESPOSTA: Sim

Caso a resposta seja negativa, a contratada poderá disponibilizar o banco de dados de bilhetagem em Nuvem externo ?

RESPOSTA: Não se aplica

PRAZO DE ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

1. Entendemos que todos os equipamentos deverão ser entregues nas dependências do CONTRATANTE até o dia 15/01/2025? Nosso entendimento está correto?





**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Comissão de Contratação Permanente– CPC

RESPOSTA: O prazo de entrega dos equipamentos deve obedecer aos critérios definidos na seção “Dos Prazos de Entrega e Critérios De Recebimento”: 9.5. O prazo de entrega dos equipamentos será de até 30 dias corridos, a contar do recebimento da Ordem de Serviço e cópia da Nota de Empenho, prorrogáveis por igual período, a critério da fiscalização, mediante solicitação encaminhada antes do vencimento do prazo e devidamente fundamentada e justificada pela CONTRATADA.

Todos os equipamentos devem estar instalados e funcionais no dia 15/01/2025.

Vitória, 30 de outubro de 2024.

LUCAS GIL CARNEIRO SALIM – Pregoeiro

Assinado eletronicamente - Instrução Normativa TC nº 35/2015



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespirit Santo



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913