

licitacoes

De: licitacoes
Enviado em: sexta-feira, 13 de setembro de 2024 16:13
Para: 'Filippe Michell Rodrigues De Moraes Silva'
Cc: Daniel Henrique De Araujo Carlos
Assunto: RES: Pedido de Esclarecimento PE 007/2024 - SIMPRESS

Prioridade: Alta

Prezados, boa tarde.

Seguem os esclarecimentos solicitados:

INFRAESTRUTURA

1- 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, conforme consta no edital, todos os cabos de conexão à rede elétrica devem seguir o padrão NBR-14136, que é o padrão da ABNT para tomadas com 2 pinos redondos e pino central de aterramento, com capacidade para 10A ou 20A conforme a potência do equipamento.

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

Sim, os equipamentos poderão ter acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas.

3- Todas as localidades possuem acesso à internet?

Sim, as localidades remotas possuem acesso à rede de dados (internet).

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

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

R: Não está correto, o processo de acionamento da CONTRATADA deve seguir o que está explicitado no item 9 e seus subitens.

5- 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, as solicitações de apoio e reparo devem ser feitas pela Contratante via portal web ou e-mail único da Contratada. A Central de Suporte da Contratada deve estar disponível em dias úteis, das 08h às 18h.

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

6- 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?

R: Conforme previsto no edital, o atendimento para suporte, manutenção ou reposição de equipamentos deve ocorrer em dias e horas úteis, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00.

SERVIÇOS

7- 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 está correto, pois no item 9.4.1, presente no Termo de Referência, claramente nos diz que todos os atendimentos de assistência técnica e manutenção serão realizados na Sede da Instituição, nos andares onde estiverem instalados.

8- 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: Parcialmente correto, o modelo de atendimento está explicitado no item 9 e seus subitens.

9- 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?

De acordo com o item 9.5 do Termo de Referência, o nível 3 contempla a substituição e ativação do computador, interrompendo o contar do tempo somente quando o novo microcomputador estiver em perfeitas condições de uso isso envolve o backup realizado estando dessa forma apto novamente para o usuário, finalizando assim o chamado anteriormente aberto.

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

Sim, está do acordo com o item 9.1, já mencionado no Termo de Referência

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

R: Seu entendimento está correto. De acordo com o edital, a Contratante deve ressarcir a Contratada pelos reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido dos equipamentos, como quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos. Este ressarcimento será realizado mediante apresentação de laudo técnico e orçamento pela Contratada, conforme disposto no Item 9.23 do Termo de Referência

12- É correto afirmar que, 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;

Não está correto. O edital e termo de referência não abrangem capacitação de usuários.

13- 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?

Não está correto, devido ao item 9.10 do Termo de Referência.

14- 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?

Sim, está correto.

15- 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?

Sim, Está correto..

16- Diante do subitem 7.11 do Termo de Referência e dos tópicos do subitem 15.10 existe inconsistência quanto à responsabilidade da migração/transferência dos dados dos usuários, desta forma, entende-se que a responsabilidade da Contratada será realizar a instalação física e inclusão do equipamento no domínio, sendo as atividades de mapeamento de servidores de rede, mapeamento de impressoras, restauração de backup dos usuários e demais configurações necessárias providenciadas pela equipe de TI do Órgão Contratante, correto?

Não está correto. De acordo com item 15.10 , letra c e item 9.12 do Termo de Referência

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

a) Backup de dados – quais informações serão contempladas – detalhar?

Resposta presente no item 15.10 letra b do Termo de Referência

b) Será realizado backup na rede da Contratante?

De acordo com item 15.10 , letra c

c) Qual a média de tamanho de dados a serem restaurados/migrados para novo equipamento (ex.: 30GB)?

Não há com estipular, pois cada usuário possui uma realidade.

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

Sim, está correto.

19- 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?

Sim, De acordo com o item 16.1 do Termo de Referência

20- 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?

Sim, está correto.

21- 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?

Resposta presente no item 9.22.2 e 9.22.3 do Termo de Referência.

22- 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?

Reposta presente no item 9.14 do Termo de Referência.

PENALIDADES / MULTAS

23- 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?

Não está correto. De acordo com o item 16 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, a multa correspondente a 1%, 3% e 5% é aplicada sobre o valor faturado do mês de aplicação da sanção, o que indica que ela se aplica ao total faturado no mês e não apenas ao valor do equipamento específico que causou a penalidade

Atenciosamente,



Comissão de Licitação da JUCERJA

**Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
JUCERJA**

Av. Rio Branco, 10
Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20090-000

55 21 2334-5468/5469/5424/5425

De: Filippe Michell Rodrigues De Moraes Silva <fmrsilva@simpres.com.br>

Enviada em: quarta-feira, 11 de setembro de 2024 18:06

Para: licitacoes <licitacoes@jucerja.rj.gov.br>

Cc: Daniel Henrique De Araujo Carlos <dhcarlos@simpres.com.br>

Assunto: Pedido de Esclarecimento PE 007/2024 - SIMPRESS

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

AO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - JUCERJA

A **SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.**, com sede na Cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, Alameda Ásia, 201, Conjunto 1 – Andar 1 e 2, Polo Empresarial Tamboré, CEP 06.543-312, inscrita no CNPJ sob o nº **07.432.517/0001-07**, vem, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, solicitar tempestivamente os seguintes **ESCLARECIMENTOS** a respeito do pregão eletrônico em epígrafe.

INFRAESTRUTURA

1. 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?
2. Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?
3. Todas as localidades possuem acesso à internet?

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

4. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?
5. Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

6. 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?

SERVIÇOS

7. 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?
8. 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?
9. 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?
10. Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service com capacidade para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?
11. Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos ao contratado mediante apresentação de laudo técnico e orçamento? Está correto nosso entendimento?
12. É correto afirmar que, 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;
13. 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?
14. 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?

15. 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?
16. Diante do subitem 7.11 do Termo de Referência e dos tópicos do subitem 15.10 existe inconsistência quanto à responsabilidade da migração/transferência dos dados dos usuários, desta forma, entende-se que a responsabilidade da Contratada será realizar a instalação física e inclusão do equipamento no domínio, sendo as atividades de mapeamento de servidores de rede, mapeamento de impressoras, restauração de backup dos usuários e demais configurações necessárias providenciadas pela equipe de TI do Órgão Contratante, correto?
17. 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 serem restaurados/migrados para novo equipamento (ex.: 30GB)?
18. Os temas de base line de segurança da Contratante serão implementados por políticas de GPO, sendo de responsabilidade da Contratante tal atividade, correto?
19. 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?
20. 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?
21. 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?
22. 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?

PENALIDADES / MULTAS

23. 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?
- 24.
25. Favor acusar o recebimento.

No aguardo,



Filippe Michell Rodrigues De Moraes Silva

GERENTE HUNTER H1

+55 11 2103-9600

+55 21 99329-8363

fmrsilva@simpres.com.br

www.simpres.com.br



"Esta mensagem pode conter informação confidencial e/ou privilegiada, e seu sigilo é protegido por lei. O conteúdo é informativo e não constitui obrigação ou responsabilidade do remetente. Se você não é o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não está autorizado a usar, copiar ou divulgar as informações nela contidas, ou ainda tomar qualquer ação baseada nelas. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise imediatamente a SIMPRESS, respondendo o e-mail e em seguida apague-o. Agradecemos sua colaboração".

->Antes de imprimir esse e-mail, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente. Verifique se o equipamento possui recursos como impressão frente e verso, modo econômico.

Olá, caso você precise do apoio do gestor imediato de Philippe Michell Rodrigues De Moraes Silva, abaixo você encontra as informações de contato:

Nome: Daniel Henrique De Araujo Carlos

Telefone: +55 21 97369-7524

E-mail: dhcarlos@simpres.com.br