

## ESCLARECIMENTOS PREGÃO Nº 004/2018

### EMPRESA TELEFONICA BRASIL S/A

EDITAL:

2.1 O objeto do presente pregão é a contratação dos serviços de locação de estações de trabalho e monitores, sob demanda, com suporte, manutenção e assistência técnica, conforme Termo de Referência – Anexo I.

\*\*\*COMENTÁRIO: Não consta do objeto o serviço de Gestão, o serviço de Inventário e administração dos softwares. Este edital caracteriza um serviço de outsourcing parcial. Favor esclarecer.

R: No item 1.1.1 do TR, informa que a Licitante vencedora deverá apresentar, antes da assinatura do contrato, comprovação de possuir sistema de gerenciamento de seus processos para o escopo de Locação, manutenção e assistência técnica de equipamentos de informática. Portanto, não será necessário um serviço de inventário e a respeito da administração dos softwares, a empresa vencedora poderá utilizar dentro do sistema de gerenciamento de seus processos.

14.2 Uma vez homologado o resultado da licitação pelo Presidente da JUCERJA, o licitante vencedor será convocado, por escrito, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, para assinatura do contrato.

\*\*\*COMENTÁRIO: O prazo de 24 horas é exíguo para assinatura do contrato. Favor alterar o prazo para 5 dias úteis.

R: Prezado licitante o prazo estipulado é mínimo.

1.1.3. Os serviços de locação de estações de trabalho e monitores, com suporte, manutenção e assistência técnica, a serem instalados na JUCERJA, consistem em:

- a) Processos de ativação, operação e desativação;
- b) A instalação física e lógica da solução será de responsabilidade da CONTRATADA. A ativação física consiste em desembalar, colocar o equipamento em local indicado pela JUCERJA e interconectar os cabos de dados e de energia de forma correta;

\*\*\*COMENTÁRIO: Será permitida a subcontratação de parte deste serviço?

R: Não será permitida subcontratação.

Garantia de Funcionamento.

A tabela abaixo sumariza os parâmetros da Garantia de Funcionamento para a operação: Acordo de Nível de Serviço (ANS) em termos de Prazo para solução de incidentes de mal funcionamento dos equipamentos = Até 4 (quatro) horas úteis.

\*\*\*COMENTÁRIO: A maioria dos problemas deverão ser atendidos dentro do prazo proposto, no entanto, podem ocorrer situações que demandarão mais tempo. Para que possamos atender a este prazo, será preciso criar uma estrutura de suporte customizada e dedicada, o que causará impacto nos custos do projeto, prejudicando a competitividade. Nossa sugestão é que seja definido um prazo máximo de 4 dias. Nossa sugestão será acatada?

R: Os funcionários da JUCERJA não podem ficar até 4 dias sem uma estação de trabalho, sendo assim, a empresa vencedora deverá substituir dentro do prazo ANS caso o problema seja grave e não solucionável. Caso o problema seja solucionável, acreditamos que a empresa conseguirá solucionar dentro da ANS estipulada ou dentro de 24 horas. A JUCERJA não pode interromper o seu fluxo de trabalho já que a estação de trabalho é a sua principal ferramenta.

Manutenção preventiva

Será definido, em conjunto com a CONTRATANTE, um cronograma para o processo de manutenção preventiva das estações de trabalho efetivamente instalados e essa manutenção será realizada pela equipe de técnicos da CONTRATADA, sob a coordenação da CONTRATANTE. As preventivas serão realizadas com uma periodicidade trimestral. Esse procedimento visa a minimizar e antecipar possíveis problemas que possam ocorrer.

\*\*\*COMENTÁRIO: Já que teremos um sistema de gestão, essa Preventiva poderia ser remota? Podemos atender desta forma?

R: Caso a empresa vencedora consiga realizar essa manutenção preventiva de forma remota e seja validado pelos funcionários responsáveis da JUCERJA, será permitida.

Geração e Manutenção da Matriz Básica de Software Em todos os equipamentos solicitados e quando houver necessidade de fornecimento/substituição do disco rígido (HD), serão replicadas as imagens padrão de software, geradas a partir de uma Matriz Básica, que deverá ser definida pela CONTRATANTE e enviada à CONTRATADA.

- A CONTRATADA providenciará a entrega de um equipamento, na CONTRATANTE, a ser utilizado para testes e criação das imagens, procedimento que será realizado através da utilização de softwares específicos de replicação.

- Este equipamento será devolvido à CONTRATADA, que utilizará a imagem padrão gerado para replicação nos demais equipamentos. Caso tenhamos mais de uma imagem de um mesmo modelo de equipamento, o arquivo de imagem do mesmo poderá ser gravado em mídia compatível para envio à CONTRATADA.

\*\*\*COMENTÁRIO: Criar mais de uma imagem diretamente na fábrica. além de gerar mais custos pode ser inviável caso a quantidade de equipamentos seja menor que 50 (Dell) ou 100 (Lenovo). Solicitamos a exclusão desta exigência.

R: Esta exigência só ocorrerá quando alguma estação de trabalho apresentar problemas no HD. Conforme mencionado no TR, o processo para a confecção e manutenção dessas imagens se dará da seguinte forma:

- A CONTRATADA providenciará a entrega de um equipamento, na CONTRATANTE, a ser utilizado para testes e criação das imagens, procedimento que será realizado através da utilização de softwares específicos de replicação.
- Este equipamento será devolvido à CONTRATADA, que utilizará a imagem padrão gerado para replicação nos demais equipamentos. Caso tenhamos mais de uma imagem de um mesmo modelo de equipamento, o arquivo de imagem do mesmo poderá ser gravado em mídia compatível para envio à CONTRATADA.
- As máquinas com as imagens replicadas serão então reenviadas à CONTRATANTE para que sejam validadas no procedimento de replicação.
- Após essa validação, esse equipamento (ou seu HD) será novamente devolvido para a CONTRATADA, concluindo assim o processo de criação da Matriz.

- As máquinas com as imagens replicadas serão então reenviadas à CONTRATANTE para que sejam validadas no procedimento de replicação.

- Após essa validação, esse equipamento (ou seu HD) será novamente devolvido para a CONTRATADA, concluindo assim o processo de criação da Matriz.

\*\*\*COMENTÁRIO: Entendemos que será apenas 1 máquina, e que após a validação, a mesma passará a ser utilizada no plantel do cliente. Nosso entendimento está correto? Entendemos também que após a preparação da imagem, faz-se necessário somente transportar apenas o HD

definido ou a mídia onde foi registrado, sem que a máquina seja movida. Nosso entendimento está correto?

**R: Conforme mencionado no TR, caso venha precisar desse serviço, a CONTRATADA providenciará a entrega de um equipamento a CONTRATANTE e o mesmo será devolvido a CONTRATADA quando o problema for solucionado. Sendo assim, a CONTRATANTE não ficará com o novo equipamento e/ou HD disponibilizado pela CONTRATADA.**

Gestão de mudanças de Hardware e Software Mudanças realizadas nos equipamentos e softwares gerenciados pela CONTRATADA serão reportadas imediatamente aos gestores do contrato de forma eletrônica (e-mail). A granularidade necessária será definida de acordo com as demandas apontadas.

Através de um aplicativo WEB, também poderão ser obtidos relatórios, "Online", referentes às mudanças ocorridas nos Equipamentos e nos Softwares da CONTRATANTE.

\*\*\*COMENTÁRIO: Entendemos que isso caracteriza um outsourcing parcial, já que ficaremos com a responsabilidade de gerir o parque de máquinas da Contratante. Nosso entendimento está correto?

**R: A superintendência de Informática junto com a empresa vencedora, irá monitorar todos os equipamentos instalados. Portanto, qualquer problema de hardware ou software deverá ser registrado no sistema de Gestão para melhor acompanhamento da solução do problema. Conforme mencionado no item 1.1.3 "d" do TR, a Superintendência de Informática será acionada pelos funcionários da JUCERJA e a SIF acionará a CONTRATADA através do telefone ou portal.**

Ativação e Desativação de equipamentos

A CONTRATADA será responsável pela ativação e posterior desativação dos equipamentos. Entende-se por ativação o processo de instalação física e lógica dos equipamentos, enquanto a desativação trata da desinstalação dos pontos informatizados ao final do contrato.

a. Ativação física

Consiste em desembalar, colocar o equipamento sobre a mesa e interconectar os cabos de dados e de energia de forma correta.

b. Ativação lógica

Consiste em ativar a imagem pré-definida em tempo de preparação, configurações de rede, testes e colher o aceite do usuário. Será de responsabilidade da CONTRATADA, no momento da ativação lógica a transferência das seguintes pastas de arquivos do equipamento retirado para o novo equipamento:

- Pasta "Meus Documentos" do Usuário da Estação de Trabalho;
- Pasta "Favoritos" do Usuário da Estação de Trabalho;
- Pasta "Área de Trabalho" do Usuário da Estação de Trabalho.

Após a transferência das pastas citadas acima para o novo equipamento, será de responsabilidade do usuário da estação de trabalho a conferência de todos os arquivos e validação da ativação realizada.

c. Desativação

Consiste na remoção do equipamento ao final do contrato, onde poderá ser feita a sanitização dos equipamentos (eliminação dos dados contidos no disco rígido do equipamento), desinstalação física e a retirada do mesmo das dependências da CONTRATANTE. Na desativação a CONTRATADA deverá manter sigilo das informações da CONTRATANTE, que eventualmente acessar, sob pena de responsabilidade.

\*\*\*COMENTÁRIO: Será permitida a subcontratação de parte deste serviço?

**R: Não será permitida a subcontratação.**

Migração dos dados dos equipamentos

Dentro da política de backup utilizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá trabalhar com as três formas seguintes para migração dos dados no ato da ativação das estações de trabalho:

- Transferência dos dados para as novas estações de trabalho através da rede;
- Transferência dos dados para as novas estações de trabalho através de um HD Externo;
- Transferência dos dados para as novas estações de trabalho através do Servidor de Arquivos.

Depois realizada a migração dos dados, será realizada a configuração e os testes gerais que visem a garantir o sucesso da operação e o usuário validará a substituição do equipamento assinando o aceite (Check List) de ativação que será provido pela CONTRATADA.

\*\*\*COMENTÁRIO: Mais um item que tipifica o serviço de outsourcing. O nosso tributário não permitirá que façamos isso debaixo da linha de LOCAÇÃO. É fundamental a definição destes serviços à parte na Planilha de preços, Fatura e emissão de NF de serviços.

R: Deverá ser seguido conforme TR. É necessário e imprescindível que a empresa vencedora substitua esses computadores realizando as devidas migrações dentro dos custos planejados pela empresa ao participar desse certame. Não necessariamente será realizado para todos os funcionários, sendo que a JUCERJA disponibiliza pastas individuais no Servidor.

1.2. QUANTITATIVOS, PRAZOS DE ENTREGA E INSTALAÇÕES 1.2.1. QUANTITATIVOS O quadro abaixo apresenta os quantitativos de cada item:

ITEM DESCRIÇÃO QUANTIDADE

01 ESTAÇÃO DE TRABALHO FIXA 365

02 ESTAÇÃO DE TRABALHO FIXA 15

03 MONITOR DE LED 21,5" 180

A CONTRATANTE solicitará por demanda, sendo assim, inicialmente a JUCERJA irá utilizar a quantidade de 280 para o item 01 "Estação de Trabalho Fixa", a quantidade de 06 para o item 02 "Estação de Trabalho Fixa" e a quantidade de 120 para o item 03 "Monitor de LED 21,5" ".

Ao longo do contrato, a JUCERJA poderá solicitar novas quantidades até que chegue ao seu limite estipulado (item 1.2.1) neste Termo de Referência e o prazo de entrega dessas novas demandas serão ajustados com a CONTRATADA.

\*\*\*COMENTÁRIO: A entrega por demanda é um grande problema quando temos insumos pareados ao dólar (90% dos insumos de microinformática). Teremos que proteger o câmbio para o contrato, prejudicando a competitividade. Favor verificar a possibilidade de alterar o edital para que a totalidade dos equipamentos sejam fornecidos no momento da contratação. Neste caso, novos equipamentos poderiam ser solicitados via aditivo de contrato.

R: A JUCERJA manterá a licitação por demanda, pelo fato da real necessidade desta Autarquia e prezando pela economicidade. Em relação a solicitação de novas estações de trabalho e/ou monitores, a CONTRATADA irá entrar em acordo com a CONTRATANTE em relação a prazos de entrega.

1.2.2. PRAZOS DE ENTREGA

Até 50 dias corridos a partir da assinatura do contrato.

\*\*\*COMENTÁRIO: Quando atendemos com as máquinas do nosso portfólio padrão, conseguimos entregar em até 60 dias corridos. Quando as máquinas precisam ser customizadas, o que é o caso, o prazo passa para até 90 dias. Favor informar se é possível flexibilizar o prazo de entrega, de preferência para até 90 dias.

R: A JUCERJA poderá estender para um prazo máximo de 60 dias. Não será possível aumentar o prazo pelo fato da JUCERJA já possuir um contrato de locação das estações de trabalho e o mesmo precisa ser encerrado. Entendemos que com o novo prazo de até 60 dias corridos, as empresas irão atender perfeitamente a quantidade solicitada neste certame.

1.4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS 1.4.1. ITEM 01 - ESTAÇÃO DE TRABALHO FIXA Requisitos tecnológicos mínimos:

•  Processador

o Processador de 4.0 Ghz ou superior; Mínimo de 4 núcleos; Mínimo de 8 MB Cache; Frequência baseada em processador com no mínimo 1.80 GHz;

\*\*\*COMENTÁRIO: Os processadores Intel possuem duas frequências de referência, a “baseada em processador” e a “turbo max”. Entendemos que a frequência solicitada refere-se a frequência máxima (turbo max) informada pela Intel. (Exemplo em <https://ark.intel.com/content/www/br/pt/ark/products/126687/intel-core-i5-8400-processor-9m-cache-up-to-4-00-ghz.html>). Nosso entendimento está correto?

- A CONTRATADA deverá fornecer gerenciamento remoto seguro, esta ferramenta deverá possibilitar o gerenciamento remoto e seguro de todos os Pontos Informatizados.
- A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta de remoção de software possibilitando a localização, identificação, remoção remota e automatizada de arquivos e softwares não autorizados. Deve permitir a execução e remoção em massa, e deverá ser capaz de aplicar critérios diferentes para cada máquina. Deve possuir critérios de remoção baseados no relacionamento dos arquivos e softwares que os usuários não podendo ter em suas máquinas.
- A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta que permita o controle de licenças de software da organização, possibilitando a geração de relatórios com o número de licenças por departamento ou subáreas da CONTRATANTE. Além disso, deverá permitir a definição de regras para homologação de softwares e, com isso, identificar facilmente as máquinas que possuem softwares não autorizados.
- A CONTRATADA deverá fornecer software de gerenciamento, o mesmo deverá monitorar qual usuário está utilizando qual software em sua organização. Deverá monitorar quais softwares tem sido usado (ou não), gerando informações sobre necessidades específicas de cada departamento.

\*\*\*COMENTÁRIO: Favor informar onde deverão ser instaladas estas ferramentas de controle e gerenciamento, se no ambiente da Contratante ou na da Contratada.

R: O sistema de gestão pode ser online, não precisando ser instalado nos servidores da CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deverá prover a distribuição de software, arquivos e comandos, o software de gerenciamento deverá controlar todo o processo de distribuição em uma rede corporativa. Deve possibilitar que qualquer tipo de arquivo possa ser distribuído pelo delay, desde um pacote de instalação de uma aplicação até um arquivo.dll.

\*\*\*COMENTÁRIO: Mais um item que tipifica o serviço de outsourcing. Todos os itens correlatos a outsourcing precisam vir em item separado na planilha de preços por questões tributárias.

R: Julgamos não ser necessário criar essa planilha com preços separados, sendo que é de responsabilidade da empresa vencedora, monitorar e acompanhar todas as instalações realizadas na CONTRATADA. Informamos que temos uma equipe de suporte a qual irá auxiliar e ajudar nos procedimentos. Portanto, mantemos as solicitações neste TR.