

licitacoes

De: licitacoes
Enviado em: segunda-feira, 8 de janeiro de 2024 16:26
Para: 'Graziela Alhadas De Souza Platenik'; Daniel Henrique De Araujo Carlos
Cc: Claudia M Narcizo; Luciene F. dos Santos - SAF; Emanuel Martins de Carvalho
Assunto: ENC: Pedido de Esclarecimento - Pregão Presencial Nº 004/2023

Prezados,

Segue esclarecimento prestado pela área técnica.

Atenciosamente,

Comissão de Licitação

De: Felipe B. dos Santos - SIF Desenvolvimento <felipe.barreiros@jucerja.rj.gov.br>
Enviada em: segunda-feira, 8 de janeiro de 2024 16:06
Para: licitacoes <licitacoes@jucerja.rj.gov.br>; Aldo Fernandes Avila <aldo.avila@jucerja.rj.gov.br>
Cc: Claudia M Narcizo <claudia.m@jucerja.rj.gov.br>
Assunto: RES: Pedido de Esclarecimento - Pregão Presencial Nº 004/2023

Prezados, boa tarde.

Seguem as respostas da equipe de planejamento.

Esclarecimento 1:

Entendemos que a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE, realizará o 1o. Nível de Suporte e Atendimento aos usuários finais, e em caso de identificação de problema no hardware ou acessórios fornecidos pela CONTRATADA, esta equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE será a responsável pelo acionamento da CONTRATADA através de abertura de chamado técnico nos canais de atendimento fornecidos pela CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

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

Esclarecimento 2:

Entendemos que, caso a CONTRATADA possua ferramenta própria através de Portal WEB, para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, a CONTRATANTE deverá obrigatoriamente abrir todos os chamados referentes aos equipamentos do contrato diretamente pela ferramenta da CONTRATADA, através de usuário / senha fornecido pela CONTRATADA para a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto, pois conforme consta no item do TR 9.21 fica a critério da contratante "9.21 A critério da CONTRATANTE, a mesma reserva-se ao direito de utilizar seu próprio sistema de chamados para gerenciar as requisições de Suporte. Neste caso, sem prejuízo de manter os atendimentos por todos os canais relacionados a prestação de serviços, fica a CONTRATADA obrigada a fazer uso deste sistema acompanhando a abertura e informando o encerramento dos chamados técnicos."

Esclarecimento 3:

Entendemos que a CONTRATADA será responsável pelo atendimento a problemas de hardware e acessórios fornecidos pela própria CONTRATADA, NÃO contemplando suporte a falhas em softwares OEM do equipamento (exceto problemas identificados durante a entrega dos equipamentos), ou softwares instalados pela CONTRATANTE, sendo estes itens tratados diretamente pela equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

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

Esclarecimento 4:

Caso a CONTRATADA opte por manter equipamento de backup disponível em endereço da CONTRATANTE, visando otimizar o tempo de reestabelecimento do serviço, a CONTRATANTE possui local para acondicionamento deste equipamento, e pessoa responsável pela sua guarda?

Resposta: Não há previsibilidade neste TR de local de armazenamento de equipamentos para uma rápida substituição.

Esclarecimento 5:

Tendo a CONTRATADA disponibilizado equipamento backup na dependência da CONTRATANTE, a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE realizará a ativação deste backup, reestabelecendo o serviço para o usuário final. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Respondido à questão no esclarecimento 4.

Esclarecimento 6:

Após a ativação do backup, a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE realizará a abertura de chamado através dos canais fornecidos pela CONTRATADA, e a partir de então, a CONTRATADA iniciará os procedimentos para solução do chamado. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Respondido à questão no esclarecimento 4.

Esclarecimento 7:

Em caso de chamados onde o técnico da CONTRATADA identifique que o problema gerador está relacionado com mau uso ou uso indevido do equipamento (quebra, queda ou derramamento de líquidos), entendemos que caberá à CONTRATANTE o ressarcimento de todos os custos para completo reparo ou reposição do equipamento à CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto, desde que os itens sejam entregues conforme especificação técnica igual ou superior previstas no Anexo A.

Esclarecimento 8:

Em caso de Roubo, Furto, Incêndio ou sinistros por causas naturais não previstas em contrato, entendemos que caberá à CONTRATANTE o ressarcimento de todos os custos para completo reparo ou reposição do equipamento à CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Referente aos incidentes ocorridos na JUCERJA e suas dependências, sim está correto.

Esclarecimento 9:

Entendemos que todos os prazos relacionados aos atendimentos, como por exemplo nos quadros das páginas 40 e 54 do edital estão expressos em horas úteis. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto. Os prazos no que se referem a dias ou horas corridas/úteis estão explicitados no Termo de Referência.

Esclarecimento 10:

Entendemos que os prazos de atendimento a serem cumpridos pela CONTRATADA são os expressos no quadro "16. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO", na página 54 deste edital. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto, pois além do Item "16. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO" deverá se levar em conta o Item "13. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO E MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO".

Esclarecimento 11:

Entendemos que o software de gerenciamento só realizará a monitoria dos equipamentos que estiverem devidamente conectados e com acesso à internet, sendo que sem este acesso, não será possível a aplicação de políticas e acompanhamento do inventário de hardware e software dos equipamentos. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto, o Software de gerenciamento deverá funcionar no Data Center da JUCERJA onde os Desktops deverão se conectar nele sem a necessidade de comunicação com a rede externa, já o servidor do Software poderá se comunicar a um concentrador externo através de ip e porta específica ou VPN com a CONTRADADA.

Esclarecimento 12:

No atual contrato de fornecimento de equipamentos, a CONTRATADA mantém mão de obra alocada de forma permanente e exclusiva (técnico residente) nas dependências da CONTRATANTE?

Resposta: O Atendimento presencial é feito sob demanda respeitando o nível de serviço contratado.

Esclarecimento 13:

Para atendimento ao item "9.38 Na desativação e nas manutenções que exigirem, sob a supervisão e acompanhamento da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prover a sanitização (eliminação dos dados contidos no disco rígido do equipamento de acordo com a norma DoD 5220.22-M).", entendemos que a sanitização poderá ser realizada em laboratório da CONTRATADA, após a retirada do equipamento, com posterior envio de laudo e / ou documentos comprobatórios da realização da atividade. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não está correto, deverá ser realizado na dependência da CONTRATANTE.

Esclarecimento 14:

Sobre a criação de imagem, entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar todos os softwares e licenças (ex. antivírus) que forem necessários para a construção da imagem, exceto os softwares que constarem como de fornecimento pela CONTRATATA neste edital. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Esclarecimento 15:

Para cumprimento do SLA de 1o. Atendimento, entendemos que o suporte poderá ser prestado de forma remota, ficando a cargo da CONTRATADA o acionamento ou não de atendimento presencial para cumprimento do SLA de Solução. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto, Todo o atendimento deverá ocorrer conforme consta no Item “9. GERENCIAMENTO, GARANTIA, SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS”.

Esclarecimento 16:

Solicitamos informar, se o atual contrato do órgão, contempla mão de obra residente.

Em caso positivo, solicitamos informar o quantitativo, horário de trabalho, eventuais escalas e escopo do atendimento.

Resposta: Resposta informada no esclarecimento 12.

Esclarecimento 17:

Equipamento Tipo 1 e Tipo 2 - Controladora de vídeo “Interface controladora de vídeo Integrada ao processador com suporte à resolução digital de 1920 x 1080 ou superior, com capacidade para controlar 02 (dois) monitores simultaneamente e permitir a extensão da área de trabalho, com no mínimo 1 (um) conector HDMI e (um) conector tipo DVI ou VGA, com pelo menos 512 MB de memória de vídeo com alocação dinâmica de memória e compatibilidade com a tecnologia DirectX11”

Dado a obsolescência dos padrões analógicos (VGA/DVI), entendemos que serão aceitos adaptadores conversores de HDMI ou Display Port para VGA. O nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, desde que possa ligar dois monitores no mesmo computador.



Felipe Barreiros dos Santos



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
JUCERJA
Av. Rio Branco, 10
Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20090-000
55 21 2334-5405

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

Enviada em: segunda-feira, 8 de janeiro de 2024 09:14

Para: Felipe B. dos Santos - SIF Desenvolvimento <felipe.barreiros@jucerja.rj.gov.br>; Aldo Fernandes Avila <aldo.avila@jucerja.rj.gov.br>

Cc: Cláudia M Narcizo <claudia.m@jucerja.rj.gov.br>

Assunto: ENC: Pedido de Esclarecimento - Pregão Presencial Nº 004/2023

Prezados,

Bom dia.

Encaminho o presente para esclarecimento dos itens. Solicito a máxima urgência tendo em vista o prazo exíguo que temos para responder.

Atenciosamente,

Comissão de Licitações

De: Graziela Alhadas De Souza Platenik <gaplatenik@simpress.com.br>

Enviada em: sábado, 6 de janeiro de 2024 01:32

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

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

Assunto: Pedido de Esclarecimento - Pregão Presencial Nº 004/2023

PREGÃO PRESENCIAL nº 004/2023

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – JUCERJA

Prezada Comissão de Licitações, boa tarde!

Segue pedido de esclarecimento ao Edital de Pregão Presencial nº 004/2023 para apreciação.

Esclarecimento 1:

Entendemos que a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE, realizará o 1o. Nível de Suporte e Atendimento aos usuários finais, e em caso de identificação de problema no hardware ou acessórios fornecidos pela CONTRATADA, esta equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE será a responsável pelo acionamento da CONTRATADA através de abertura de chamado técnico nos canais de atendimento fornecidos pela CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 2:

Entendemos que, caso a CONTRATADA possua ferramenta própria através de Portal WEB, para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, a CONTRATANTE deverá obrigatoriamente abrir todos os chamados referentes aos equipamentos do contrato diretamente pela ferramenta da CONTRATADA, através de usuário / senha fornecido pela CONTRATADA para a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 3:

Entendemos que a CONTRATADA será responsável pelo atendimento a problemas de hardware e acessórios fornecidos pela própria CONTRATADA, NÃO contemplando suporte a falhas em softwares OEM do equipamento (exceto problemas identificados durante a entrega dos equipamentos), ou softwares instalados pela CONTRATANTE, sendo estes itens tratados diretamente pela equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 4:

Caso a CONTRATADA opte por manter equipamento de backup disponível em endereço da CONTRATANTE, visando otimizar o tempo de reestabelecimento do serviço, a CONTRATANTE possui local para acondicionamento deste equipamento, e pessoa responsável pela sua guarda?

Esclarecimento 5:

Tendo a CONTRATADA disponibilizado equipamento backup na dependência da CONTRATANTE, a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE realizará a ativação deste backup, reestabelecendo o serviço para o usuário final. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 6:

Após a ativação do backup, a equipe de TI / Suporte Técnico da CONTRATANTE realizará a abertura de chamado através dos canais fornecidos pela CONTRATADA, e a partir de então, a CONTRATADA iniciará os procedimentos para solução do chamado. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 7:

Em caso de chamados onde o técnico da CONTRATADA identifique que o problema gerador está relacionado com mau uso ou uso indevido do equipamento (quebra, queda ou derramamento de líquidos), entendemos que caberá à CONTRATANTE o ressarcimento de todos os custos para completo reparo ou reposição do equipamento à CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 8:

Em caso de Roubo, Furto, Incêndio ou sinistros por causas naturais não previstas em contrato, entendemos que caberá à CONTRATANTE o ressarcimento de todos os custos para completo reparo ou reposição do equipamento à CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 9:

Entendemos que todos os prazos relacionados aos atendimentos, como por exemplo nos quadros das páginas 40 e 54 do edital estão expressos em horas úteis. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 10:

Entendemos que os prazos de atendimento a serem cumpridos pela CONTRATADA são os expressos no quadro "16. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO", na página 54 deste edital. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 11:

Entendemos que o software de gerenciamento só realizará a monitoria dos equipamentos que estiverem devidamente conectados e com acesso à internet, sendo que sem este acesso, não será possível a aplicação de políticas e acompanhamento do inventário de hardware e software dos equipamentos. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 12:

No atual contrato de fornecimento de equipamentos, a CONTRATADA mantém mão de obra alocada de forma permanente e exclusiva (técnico residente) nas dependências da CONTRATANTE?

Esclarecimento 13:

Para atendimento ao item "9.38 Na desativação e nas manutenções que exigirem, sob a supervisão e acompanhamento da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prover a sanitização (eliminação dos dados contidos no disco rígido do equipamento de acordo com a norma DoD 5220.22-M).", entendemos que a sanitização poderá ser realizada em laboratório da CONTRATADA, após a retirada do equipamento, com posterior envio de laudo e / ou documentos comprobatórios da realização da atividade. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 14:

Sobre a criação de imagem, entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar todos os softwares e licenças (ex. antivírus) que forem necessários para a construção da imagem, exceto os softwares que constarem como de fornecimento pela CONTRATADA neste edital. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 15:

Para cumprimento do SLA de 1o. Atendimento, entendemos que o suporte poderá ser prestado de forma remota, ficando a cargo da CONTRATADA o acionamento ou não de atendimento presencial para cumprimento do SLA de Solução. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento 16:

Solicitamos informar, se o atual contrato do órgão, contempla mão de obra residente.

Em caso positivo, solicitamos informar o quantitativo, horário de trabalho, eventuais escalas e escopo do atendimento.

Esclarecimento 17:

Equipamento Tipo 1 e Tipo 2 - Controladora de vídeo *“Interface controladora de vídeo Integrada ao processador com suporte à resolução digital de 1920 x 1080 ou superior, com capacidade para controlar 02 (dois) monitores simultaneamente e permitir a extensão da área de trabalho, com no mínimo 1 (um) conector HDMI e (um) conector tipo DVI ou VGA, com pelo menos 512 MB de memória de vídeo com alocação dinâmica de memória e compatibilidade com a tecnologia DirectX11”*

Dado a obsolescência dos padrões analógicos (VGA/DVI), entendemos que serão aceitos adaptadores conversores de HDMI ou Display Port para VGA. O nosso entendimento está correto?

Agradecemos antecipadamente, e aguardamos o retorno.

Atenciosamente,

Graziela Alhadas de Souza Platenik

GERENTE DE CONTAS GOVERNO RJ

+55 21 96761-9437

+55 21 98869-0444

gaplatenik@simpres.com.br

www.simpres.com.br

