

## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019**

### **ESCLARECIMENTO 02**

(Encaminhado por e-mail no dia 24/02/2019)

#### **Mensagem do licitante:**

"...

01. Solicitamos ao Órgão Contratante, que informe se todas as localidades descritas no *subitem 4.4.2.*, possuem comunicação entre si, permitindo assim a gestão do ambiente como um todo.

02. Entendemos que como medida para solução do chamado, a contratada pode realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, o Órgão Contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo a contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?

03. Para as localidades mais distantes ou com acesso restrito, a Contratada pode realizar a disponibilização e instalação de equipamentos de backup, este(s) sem custo e disponibilizado(s) como forma para atender ao SLA solicitado no edital. O Órgão 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 e energia. Está correto nosso entendimento?

04. Para os equipamentos onde a Contratada não consiga realizar a coleta do contador de forma recorrente (equipamentos fora da rede), seja por software ou contato por telefone, a Contratada fica autorizada a realizar a fatura mensal utilizando a média dos últimos 03 contadores ou média por modelo?

05. A instalação de driver 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 de driver?

06. A Contratada pode realizar a ativação de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo a contratada realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos onde o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?

07. Entendemos que os eventuais custos de orçamento para chamados originados por mau uso ou uso indevido dos equipamentos serão assumidos pelo Órgão Contratante, correto?

08. Solicitamos ao Órgão Contratante que informe qual a ferramenta utilizada atualmente para ambiente de abertura de chamados (Service Desk) e quais suas particularidades para o processo de integração.

09. Após a passagem de conhecimento/capacitação/treinamento, o abastecimento das bandejas de papel, a substituição de suprimentos "toner" e a solução de atolamentos e papel, poderão ser responsabilidade do Órgão, em todas as localidades onde o serviço for prestado, com base no *subitem 4.4.7.1.*?

10. É de responsabilidade do Órgão, disponibilizar a infraestrutura de servidores (servidores de impressão – bilhetagem) com sistema operacional Windows e Antivírus?

11. Cada localidade terá uma figura de servidor dedicado, ou será utilizado servidores centrais (na Sede) contando com conectividade em rede?

12. É de responsabilidade do Órgão, a disponibilidade e backup do servidor de impressão nas unidades?

13. O Órgão possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

14. Qual tipo do crachá R.F.I.D (Tecnologia de aproximação) que o Órgão possui? 13.56MHz/125khz? Qual fabricante e modelo?

..."

#### **Resposta:**

1. Atualmente Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília se utilizam de um mesmo servidor de impressão, localizado no Rio de Janeiro. As regionais de Belém, Fortaleza e Florianópolis ainda não possuem impressora. Podemos imaginar que as regionais tenham um período de transição onde imprimam localmente, mas há tendência de se integrarem no mesmo servidor de impressão no Rio de Janeiro.

2. Sim, pode ser feito o redirecionamento da fila de impressão para uma máquina de backup, paralisando com isso a contagem do tempo do chamado.
3. Sim.
4. Não, obteremos os contadores.
5. A instalação dos drivers de impressoras pode ser feita com políticas de GPO e Logon script. São cerca de 800 estações.
6. Sim.
7. Sim.
8. Atualmente utilizamos o OTRS.
9. A responsabilidade sobre os serviços descritos no item são da contratada.
10. Disponibilizaremos servidor virtual Windows com antivírus. O software de bilhetagem deve ser fornecido pela contratada.
11. Ver resposta 1.
12. Sim.
13. Sim, Active Directory.
14. Tecnologia: A tecnologia utilizada pelo equipamento de registro de jornada é a RFID, por proximidade, que é uma identificação por radiofrequência, feita através da aproximação do cartão ao sensor; Frequência: O equipamento possui um sensor RFID com frequência de 125 kHz; Crachá: O cartão de proximidade é um cartão RFID passivo, somente para leitura, padrão ACURA, com um código único pré-gravado.

Atenciosamente,

Michelly Ferraz  
Pregoeira