

**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**

VICE-PRESIDÊNCIA

Coordenadoria de Modernização e Inovação Digital
Setor de Atendimento e Cultura Digital**DESPACHO**

À CPC

Senhor Pregoeiro,

Seguem as respostas às solicitações de esclarecimento:

DA INFRAESTRUTURA

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.

A rede elétrica da CLDF é de 220V, conforme itens 20.2.18, 20.3.35 e 20.3.35 do Termo Referência, anexo do Edital.

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?

Sim, correto.

2- Solicitamos informar, por gentileza, se a rede elétrica em todas as localidades/departamentos é estabilizada?

Não é estabilizada.

3- Todas as localidades possuem acesso à internet, mesmo que seja via conexão WI-FI?

Sim, todas as localidades possuem acesso à internet.

DA GESTÃO DE INCIDENTES E CHAMADOS

4- Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de *TI/Field Service* da Contratante, a qual realizará o filtro de chamados e, direcionará à empresa Contratada a ocorrência que lhe couber? Está correto nosso entendimento?

Sim, correto.

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

Sim, correto.

DO RECEBIMENTO/ENTREGA/LOGISTICA

6- 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.

Os colaboradores da empresa Contratada acessarão o ambiente da Contratante sendo exigida a sua identificação. Em princípio, não é necessário exame de saúde.

7- A Contratante exige algum regime ou condições (dias e horários específicos, divergentes dos apontados em Edital) para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?

Será utilizado o horário de expediente da CLDF, conforme item 8.1.1.3 do Termo Referência, anexo do Edital.

8- Visando a continuidade da prestação de serviços, entendemos que a Contratante disponibilizará espaço nas

dependências de cada uma das suas localidades para que a empresa Contratada disponibilize suprimentos e equipamentos de contingência, correto?

Será fornecido um ambiente para a guarda dos suprimentos e equipamentos de contingência.

9- Solicitamos a Contratante que informe histórico de movimentações de equipamentos de impressão entre unidades e a respectiva quantidade destas ocorrências realizadas nos últimos 12 (doze) meses.

Não houve movimentação dos equipamentos de impressão nesse período.

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

10- O regime de atendimento técnico para todas as localidades será das 07h às 19h, de segunda a sexta, correto?

Sim, correto conforme item 9.12 e 21.1 do Termo de Referência anexo ao Edital.

11- Os tempos expressos em Edital referente ao prazo de atendimento, solução, suporte e manutenção e/ou reposição de equipamentos são definidos em dias e horas úteis (de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 19:00). Está correto nosso entendimento?

Sim, correto.

DOS SERVIÇOS

12- Visando obter um reparo/solução da falha de forma mais ágil, entendemos que será permitido realizar o atendimento de primeiro nível de forma remota, correto?

Sim, correto.

13- Entendemos que, como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão (*follow you print*), para o equipamento mais próximo ou para o pool 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?

Não está correto. É necessário que a Contratada solucione o problema da impressora defeituosa ou a substitua dentro do prazo estabelecido no item 9.16.2 do Termo de Referência anexo ao Edital TR.

14- 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?

Sim, está correto o entendimento conforme item 9.19 do Termo de Referência anexo ao Edital.

15- Solicitamos à Contratante que informe se todos os equipamentos estão na rede de dados ou se haverá implantação de equipamentos conectados via porta USB aos computadores.

Todos os equipamentos estão na rede de dados.

16- Caso haja equipamentos conectados via USB, solicitamos informar quantos equipamentos estarão conectados deste modo e as respectivas localidades.

Não serão utilizados equipamentos na porta USB.

17- Com base no questionamento acima, entendemos que, havendo instalação de equipamentos de forma local, a empresa Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos instalados de forma local, ou seja, via conexão USB nas estações de trabalho, correto?

Não serão utilizados equipamentos na porta USB.

18- Continuando o entendimento acima, sendo permitida a instalação de software para monitorar os equipamentos configurados via conexão USB nas estações de trabalho, entendemos que, para novos devices incluídos pelo Órgão Contratante (notebook e desktop) aos seus usuários, estações de trabalho que passaram por processo de formatação e/ou sanitização, etc., será adicionado à imagem destes equipamentos, o respectivo software de monitoramento disponibilizado pela Contratada, correto?

Não serão utilizados equipamentos na porta USB.

19- Disponibilizamos ferramentas de monitoramento e solução de incidente de forma remota. Desta forma, questionamos se a rede da Contratante é interligada e se permite acesso/comunicação a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados em rede de dados?

Sim.

20- Entendemos que a Contratante disponibilizará porta de comunicação segura entre as partes (Contratante e Contratada) para coleta remota de informações para a gestão de suprimentos e manutenção dos equipamentos de forma eficiente. Este entendimento faz-se correto?

Sim, está correto.

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

Sim, correto.

22- A Contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos, e entende que a Manutenção Preventiva é de extrema importância para este fim. Diante disso, a Contratada utiliza a recomendação periódica do fabricante dos equipamentos ofertados para realizar essa manutenção. Entendemos que a Contratada deverá seguir desta forma. Está correto o nosso entendimento?

Sim, está correto o entendimento.

23- Entendemos que a Contratante possui equipe de *TI/Field Service*, a qual será capacitada em fase de implantação, para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

Sim, está correto.

24- Considerando que os equipamentos são de propriedade da CONTRATADA, alocados nas dependências da Contratante para a prestação de serviços, objeto desta licitação, entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à CONTRATADA, correto?

Sim, está correto.

25- Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar os usuário e equipe técnica da Contratante, a Contratada poderá realizar o repasse de conhecimento para utilização dos equipamentos e solução de falhas simples, de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax), solução de defeitos comuns, como atolamento de papel, troca de suprimentos, ativação de backup. Está correto nosso entendimento?

Sim, está correto.

26- 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?

Sim, está correto.

27- Durante o regime de atendimento a operação é necessário realizar alguma integração (SESMT) por parte dos técnicos da empresa Contratada para acessar as dependências da Contratante? Se a resposta for positiva, favor detalhar quais documentos e exames médicos são necessários e qual a periodicidade / revalidação dos mesmos.

Em princípio, não é necessário.

28- Os licitantes, quando da elaboração da proposta comercial, levam em consideração a norma ISO/IEC 19.752 que determina que os rendimentos dos suprimentos são definidos mediante uma área de cobertura de impressão de 5% (cinco por cento). Entendemos que, no caso da cobertura de página ser comprovadamente maior que 5% (cinco por cento), ensejará a aplicação de reequilíbrio econômico financeiro do contrato, correto?

Não está correto.

29- Caso o esclarecimento do questionamento acima seja negativo e, considerando que as propostas devem ser elaboradas mediante criteriosos objetivos, solicitamos à Contratante que informe a respectiva taxa de cobertura.

Não é possível afirmar que a área de cobertura é de 5%. Sugerimos que seja realizada vistoria prévia conforme item 5 (DA VISTORIA PRÉVIA) do edital de licitação.

DAS PENALIDADES/MULTAS

30- 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/família (Tipo) danificado. Está correto nosso entendimento?

A glosa é sobre o valor mensal contratual do equipamento danificado.

As multas poderão ser aplicadas sobre o valor do contrato conforme item 9.30.5.

31- Com fundamento no artigo 86 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo da rescisão contratual e demais penalidades cabíveis, por atraso injustificado na execução do contrato, a empresa Contratada estará sujeita à aplicação de penalidades conforme subitem 9.10 (item do Edital, limitado a 10% (valor percentual máximo de multa descrito em Edital), calculado sobre o valor do contrato/fatura mensal (validar conforme Edital). Desta forma, questionamos se o entendimento se faz correto?

Não está correto. O certame se dará conforme a Lei 14.133 de 01/04/2021.

DA GESTÃO DO SW BILHETAGEM

- 32- Entendimento que a contratada é a responsável por realizar o suporte as ferramentas de bilhetagem, bom como realizar a instalação em tempo de implantação. Durante a operação, a contratante fará a administração, gestão, plano de backup do software de bilhetagem, seguindo as suas políticas de segurança, mediante os treinamentos repassados pela contratada, está correto nosso entendimento?

Sim, está correto.

DOS SERVIDORES DE IMPRESSÃO E MONITORAMENTO

- 33- 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?

Sim, será permitido o uso de banco de dados em cloud desde que a contratada desta forma forneça, disponibilize e implemente.

Todas as localidades possuem link com internet.

No momento, a CLDF não possui nenhuma licença de banco de dados em cloud.

- 34- Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?

Na ordem de dois mil e trezentos usuários.

- 35- Entendemos que a Contratante disponibilizando servidor de impressão (virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), poderá ser configurado com as especificações mínimas dos softwares de mercado, sendo processador Octa-Core 2.6GHz, memória mínima de 16GB ou superior e espaço em disco mínimo de 60GB, correto?

A especificação do servidor de impressão virtual está no item 23.3 do Termo de Referência, anexo do Edital.

- 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?

Não está correto. A instalação deverá ser feita no modo presencial.

- 37- A instalação/mapeamento de driver/fila de impressão nas estações de trabalho poderá 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?

A instalação deverá ser feita de forma presencial, podendo-se utilizar ferramentas como GPO/Login Script.

Há na ordem de mil e setecentas estações de trabalho na CLDF.

- 38- Não sendo possível o uso de banco de dados em *cloud*, solicitamos ao Contratante que informe qual a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão em seu ambiente?

Será permitido o uso de banco de dados em cloud desde que a contratada desta forma disponibilize e implemente.

- 39- Entende-se que o servidor virtual e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante, correto?

A CLDF fornecerá o servidor virtual, porém a responsabilidade pela administração desse servidor será da Contratada.

A licença da instância do BD será de responsabilidade da Contratada, podendo utilizar uma versão gratuita se achar adequado.

- 40- Caso haja mais de um endereço, entendemos que todas as localidades são interligadas via rede, correto? Favor informar qual o tipo de conexão de rede/link?

A Câmara Legislativa do DF funciona toda em um único prédio.

- 41- Na documentação publicada para concorrência é informado que a empresa Contratada, no caso de não ser possível o uso do servidor virtual disponibilizado pela Contratante, deverá disponibilizar toda a infraestrutura de hardware e software, incluindo sistema operacional. Com base neste detalhamento, solicitamos:

A Contratante disponibilizará o uso do servidor de impressão virtual com as características de hardware especificadas no item 23.3 do Termo de Referência, anexo ao Edital.

- a. Qual o tipo de servidor deverá ser proposto (ex.: Rack ou Torre? Se Rack, qual a unidade de medida máxima (1U,

2U, etc.))?

- b. Por gentileza, informar qual a quantidade de usuários e estações de trabalho no ambiente atual.
- c. Informar qual a quantidade de filas de impressão.
- d. Informar se haverá(ão) equipamento(s) instalados/configurados fora da rede. Se sim, quantos?
- e. Servidor de impressão será instalado/configurado de forma centralizada?
- f. Servidor de impressão deverá possuir tolerância a falhas de hardware?
- g. Podemos entender que as políticas de backup e antivírus poderão serão de responsabilidade do Órgão Contratante?
- h. Exige-se algum nível de contingência ou alta disponibilidade?
- i. Contratante será responsável por disponibilizar nível de contingência para o servidor de impressão provido pela empresa Contratada (ex.: servidor virtual disponibilizado com as especificações dispostas em Edital)?
- j. Exige-se algum hardware para servidores em específico? Por exemplo: O servidor fornecido deve conter discos do modelo X, com velocidade Y, devem possuir processador ZW, etc.
- k. Qual a quantidade de localidades/unidades a serem atendidas?
- l. Qual o nível de conectividade entre essas unidades? Possuem links? Toda a rede está interligada?
- m. A Contratante possui algum software de banco de dados? Se sim, qual versão?
- n. Entendemos que se a Contratante possuir banco de dados, será permitido à empresa Contratada utilizar uma instância deste, se necessário, para o armazenamento das informações do software de bilhetagem. Está correto nosso entendimento?
- o. Para que a empresa Contratada possa realizar a aquisição correta do software, pedimos ao pregoeiro para informar qual é o licenciamento atual de software banco de dados utilizado hoje em seu ambiente de infraestrutura – licenciamento por core, por servidor (físico ou virtual) e/ou por licença + single user?
- p. Para atendermos a arquitetura da solução, qual é a melhor arquitetura de servidores?
- q. Qual será a política de contingência para a arquitetura elaborada?
- r. Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?

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

Exige-se a implementação do sistema de cotas já na instalação pela Contratada conforme item 8.2.21 do Termo de Referência, anexo ao Edital.

A gestão das cotas será realizada pela Contratante.

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?

Sim, está correto.

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?

Não. Atualmente não há cota de impressão por usuário. Só há cota por impressora e essa gestão tem sido realizada por servidores da CLDF.

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?

Deve ser implementado cota com bloqueio por impressoras nos equipamentos monocromáticos.

Deve ser implementado cota com bloqueio por grupos de usuários nos equipamentos policromáticos.

O aviso deve ocorrer no painel do equipamento e na estação do usuário.

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.

Há aproximadamente 200 grupos de usuários no ambiente Microsoft *Active Directory*.

Brasília, 06 de março de 2024

ORNÉLIO OLIVEIRA DOS SANTOS

*Integrante Requisitante***MARDEM DA SILVA TELES FILHO***Integrante Técnico***RICARDO AUGUSTO LOBO***Chefe da SEATI*

Documento assinado eletronicamente por **MARDEM DA SILVA TELES FILHO - Matr. 11567, Integrante Técnico**, em 06/03/2024, às 10:20, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO AUGUSTO LOBO - Matr. 13179, Chefe do Setor de Atendimento e Cultura Digital**, em 06/03/2024, às 10:20, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **ORNELIO OLIVEIRA DOS SANTOS - Matr. 11398, Analista Legislativo**, em 06/03/2024, às 10:38, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:

http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Código Verificador: **1568669** Código CRC: **0359F249**.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 2º andar, Sala 2.15 – CEP 70094-902 – Brasília-DF – Telefone: (61)3348-9204
www.cl.df.gov.br - seati@cl.df.gov.br

00001-00017042/2023-56

1568669v4