



AVISO DE ESCLARECIMENTO AO EDITAL Nº 04

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 080/2023

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2023

OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de solução de Impressão Departamental, com acesso via rede local (TCP/IP), compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e suprimentos (EXCETO PAPEL) e o serviços de operacionalização da solução, para o Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo (CRF-SP).

O Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo – CRF-SP, por intermédio da coordenadora de licitações e contratos, torna pública consultas de empresas interessadas e os respectivos esclarecimentos:

QUESTIONAMENTO:

No item 1.5, do anexo I Termo de Referência, o edital estabelece a vigência contratual de 14 (catorze) meses. De acordo com a tabela, presente no mesmo termo, a locação dos equipamentos será por 12 (doze) meses. Desta forma, entendemos que o pagamento das faturas dar-se-ão a partir do fim da entrega e implantação dos equipamentos (prazo estabelecido em edital: 60 dias), iniciando imediatamente após este prazo, independente do termo de aceite. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

Deverá atender ao item 5.10. Medição de Consumo e Faturamento do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

Entendendo que os equipamentos possuem vida útil, em média, de 60 meses, podemos considerar que a troca do parque deve ser realizada até este prazo? (isso não se aplica a equipamentos que venham a ter algum problema, uma vez que estes serão trocados, conforme sua necessidade).

RESPOSTA:

Deverá atender ao item 5.7. Atualização Tecnológica do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

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

RESPOSTA:

Sim, está correto o entendimento

QUESTIONAMENTO:

A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?

RESPOSTA:

Deverá atender ao item 5.3. Manutenção Preventiva e Reposição de Suprimentos do Termo de Referência.

RUA CAPOTE VALENTE, 487 • JARDIM AMÉRICA
CEP 05409-001 • SÃO PAULO • SP
TEL: (11) 3067-1450 • FAX: (11) 3064-8973

www.crfsp.org.br



QUESTIONAMENTO:

Visando a continuidade da prestação de serviços a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes nas localidades do cliente, podendo ser utilizando quando necessário?

RESPOSTA:

Não haverá espaço para guarda de acessórios e equipamentos de backup, apenas para suprimentos, conforme item 4.1.2. do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

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

RESPOSTA:

Não há registro de ocorrência de mudança.

QUESTIONAMENTO:

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?

RESPOSTA:

Deverá atender ao item 5.4, Manutenção Corretiva e Reinstalação e Substituição de Equipamentos, do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

Solicitamos ao Órgão Contratante que informe se haverá(ão) equipamento(s) instalado(s)/configurado(s) de forma local, ou seja, via conexão USB na(s) estação(ões) de trabalho

RESPOSTA:

Há necessidade de instalação de equipamentos de forma local, via conexão USB, em locais onde houver paralização da conexão de rede para manutenção. A conexão local funcionará durante o período de paralização.

QUESTIONAMENTO:

A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática dos contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados na USB das estações de trabalho?

RESPOSTA:

Sim.

**QUESTIONAMENTO:**

Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede da Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

RESPOSTA:

A rede de computadores da sede do CRFSP é interligada com as seccionais através de VPN.

QUESTIONAMENTO:

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

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

Ainda no item acima, a Contratada/Fabricante estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para as preventivas, podemos seguir tais definições como períodos para realizar as manutenções/limpezas preventivas?

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?

RESPOSTA:

A contratada deverá apresentar relatório, por escrito, com documentos comprobatórios, para análise.

QUESTIONAMENTO:

Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme documentação publicada para concorrência que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

- a) Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax);
- b) Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- c) Troca de suprimentos;
- d) Ativação de backup;

RESPOSTA:

Não há questionamento a ser repondido.



QUESTIONAMENTO:

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 realizado 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?..

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

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?

RESPOSTA:

Deverá atender ao item 15. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES do Anexo II do Edital.

QUESTIONAMENTO:

No que se refere ao GED, considerando que este tema é bastante amplo, e por não encontrarmos especificação detalhada no presente edital, entendemos que a exigência editalícia refere-se apenas a capacidade do equipamento em ser compatível e conseguir digitalizar para ferramentas de GED em servidor. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

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?.

RESPOSTA:

Sim, possuem link de internet. Deverá atender ao item 4.6. Sistema de Gerenciamento do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

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

RESPOSTA:

Aproximadamente 300 usuários de rede.

**QUESTIONAMENTO:**

A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

RESPOSTA:

Sim, Active Directory.

QUESTIONAMENTO:

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?

RESPOSTA:

Deverá atender ao item 4.6. Sistema de Gerenciamento, do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

A instalação/mapeamento de driver/fila 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/mapeamento de driver/fila de impressão?

RESPOSTA:

Disponibilizaremos acesso remoto com acompanhamento.

QUESTIONAMENTO:

Entende-se que o Órgão Contratante disponibilizará instância de banco de dados para utilização da ferramenta de bilhetagem, conforme subitem 4.6.16 onde é informado que a solução deverá ser compatível com o software SQL, correto?

RESPOSTA:

Deverá haver compatibilidade para possível integração.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:
Por gentileza, informar qual a quantidade de usuários e estações de trabalho no ambiente atual.

RESPOSTA:

Aproximadamente 300 usuários de rede e estações de trabalho.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:
Informar qual a quantidade de filas de impressão.

**RESPOSTA:**

Temos um único servidor de impressão na sede, uma única fila, que gerencia apenas as impressoras da sede.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Informar se haverá(ão) equipamento(s) instalados/configurados fora da rede. Se sim, quantos?

RESPOSTA:

Há necessidade de instalação de equipamentos de forma local, via conexão USB, em locais onde houver paralização da conexão de rede para manutenção. A conexão local funcionará durante o período de paralização.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Onde o servidor de impressão deverá ser instalado/configurado?

RESPOSTA:

Na sede do CRFSP, no rack de 19" no CPD do Departamento de Tecnologia da Informação.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Servidor de impressão será instalado/configurado de forma centralizada?

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Servidor de impressão deverá possuir tolerância a falhas de hardware?

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Podemos entender que as políticas de backup e antivírus poderão serão de responsabilidade do Órgão Contratante?

RESPOSTA:

Sim.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:



Qual o software de antivírus (fabricante, versão, etc.) utilizado atualmente no ambiente de infraestrutura do Órgão Contratante? Questionamos este ponto com a finalidade de manter a mesma estrutura de segurança da informação.

RESPOSTA:

Symantec antivírus versão 14.3580

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:
Exige-se algum nível de contingência ou alta disponibilidade?

RESPOSTA:

Sim, redundância de fonte e HD.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:
Contratante será responsável por disponibilizar nível de contingência para o servidor de impressão provido pela empresa Contratada?

RESPOSTA:

Será disponibilizada redundância de Nobreak e Internet.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:
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.

RESPOSTA:

Não há exigência de hardware. O servidor deverá ser capaz de atender as necessidades do Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:
Qual a quantidade de localidades/unidades a serem atendidas?

RESPOSTA:

Deverá ser atendida com servidor/sistema de gerenciamento a sede do CRFSP.

QUESTIONAMENTO:

Deveremos considerar servidores para todas as localidades/unidades?

RESPOSTA:

Apenas na sede do CRFSP.



QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Qual o nível de conectividade entre essas unidades? Possuem links? Toda a rede está interligada?

RESPOSTA:

Todas as unidades possuem link de internet. São interligada através de VPN.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

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?

RESPOSTA:

MS SQL Server 2008R2

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Para atendermos a arquitetura da solução, qual é a melhor arquitetura de servidores?

RESPOSTA:

Utilizamos plataforma Windows em nossos servidores.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Qual será a política de contingência para a arquitetura elaborada?

RESPOSTA:

Não temos plataforma de contingencia.

QUESTIONAMENTO:

Com base no subitem 4.6.27, solicitamos ao Órgão Contratante:

Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?

RESPOSTA:

Backups são realizados diariamente.

QUESTIONAMENTO:

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

**RESPOSTA:**

Não se aplica.

QUESTIONAMENTO:

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?

RESPOSTA:

Não se aplica.

QUESTIONAMENTO:

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?.

RESPOSTA:

Não se aplica.

QUESTIONAMENTO:

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?

RESPOSTA:

Não se aplica.

QUESTIONAMENTO:

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

RESPOSTA:

Não se aplica.

São Paulo, 19 de setembro de 2023.

Elizabeth Adaniya

Coordenadora de Licitações e Contratos

RUA CAPOTE VALENTE, 487 • JARDIM AMÉRICA
CEP 05409-001 • SÃO PAULO • SP
TEL: (11) 3067-1450 • FAX: (11) 3064-8973

www.crfsp.org.br