

**COMPANHIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES COLETIVOS - CMTC-RIO
(MOBI-Rio)**

AVISO DE ESCLARECIMENTOS PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº. 608/2023

O Pregoeiro torna público a solicitação de esclarecimentos quanto ao Edital supra e a respectiva resposta.

EMPRESA B

Pergunta 1: 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.

R: Todas as localidades trabalham com a rede 110V.

Pergunta 2: 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?

R: Todas as localidades já estão de acordo com o novo padrão ABNT14136.

Pergunta 3: Na existência de tomadas fora do padrão:

- A Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?

R: Nossas tomadas já atendem o padrão informado.

3.1 - A empresa Contratada repassará eventuais custos com adaptadores necessários para a ligação dos equipamentos à Contratante ou a mesma disponibilizará os adaptadores em quantidade necessária, correto?

R: Não será necessário.

3.2 - Anormalidades nos equipamentos e outras falhas correspondentes a rede elétrica fora de padrão ABNT, isentará a empresa Contratada do cumprimento do tempo do chamado, até que a Contratante corrija o problema elétrico. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

3.3 - Custos com troca de placas e peças originadas devido a rede elétrica fora do padrão ABNT serão ressarcidos pela Contratante. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

Pergunta 4: Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) em todas as localidades? Caso alguma localidade não possua internet, favor informar.

R: Todas as localidades irão operar com o equipamento via rede com saída para internet.

Pergunta 5: Termo de Referência informa os endereços de prestação do serviço, mas não informa a distribuição dos equipamentos de cada tipo em cada endereço, o que resta fundamental para permitir o correto dimensionamento da proposta. Favor informar.

LOCAL ATUAL	ENDEREÇO CADASTRADO NO SISTEMA DE REGISTRO DE OS
UNIDADE 1	Avenida Cesario de Melo 8121 / Cosmos / 2305600 / Rio de Janeiro (GARAGEM 1)
UNIDADE 2	Leonardo Vilas Boas 7 / JACAREPAGUA / 22772150/ RIO DE JANEIRO (GARAGEM 2)
UNIDADE 3	Rua Barreiro 21 / Ramos / 21031753 / Rio de Janeiro (GARAGEM 3)
CCO	Avenida das Americas S-N / 22631004 / CCO ALVORADA /Rio de Janeiro (CCO)
INFRA	Avenida Salvador Allende 140 / Recreio dos Bandeirantes / 22780160 / Rio de Janeiro (TERMINAL CENTRO OLIMPICO) ADM
SULACAP	Corredor Pres. Tancredo Neves - Vila Militar – Terminal Sulacap
UNIDADE 4	R. Miguel Rangel, 493 - Cascadura, Rio de Janeiro - RJ, 21350-200

Pergunta 6: Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, nossos técnicos irão realizar o primeiro atendimento.

Pergunta 7: Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

Pergunta 8: Entendemos que a equipe de TI/Field Service da Contratante, após realizar o primeiro atendimento de apoio ao usuário do órgão atendido pelo Edital, realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos através de telefone ou portal web (internet) fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

Pergunta 9: Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede da Contratante permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede, ou existe alguma restrição de acesso?

R: Existe restrição, onde iremos ajustar de acordo com a necessidade.

Pergunta 10: 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.

R: Somente necessário o agendamento, informando nome completo e documento dos colaboradores.

Pergunta 11: A Contratante exige algum regime ou condições específicas para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?

R: Não.

Pergunta 12: Visando a continuidade da prestação de serviços a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes nas localidades do cliente, podendo ser utilizado quando necessário?

R: Sim, é imprescindível que tenhamos um suprimento sobressalente para troca para cada equipamento.

Pergunta 13: 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.

R: Qualquer que seja a movimentação, será informada através de chamado no portal que for designado.

Pergunta 14: Edital prevê prazo de entrega de apenas 5 dias a partir da solicitação do cliente. Entendemos que o prazo é exíguo para qualquer que seja o fornecedor que tenha que cumprir todos os trâmites quando se trata de equipamentos em sua maior parte importados, que precisam passar por processo aduaneiro, sistema de importação, internalização em estoque, processos de logística, entre outros. Entendemos que o prazo mínimo para cumprir todas estas etapas deveria ser de pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias, está correto nosso entendimento?

R: Não está correto. Será mantido o prazo previsto no Termo de Referência/Edital, que é o que atende às necessidades atuais da MOBI-Rio.

Pergunta 15: Entendemos que os equipamentos fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, em linha de fabricação, está correto nosso entendimento?

R: Correto, os equipamentos fornecidos devem ser novos.

Pergunta 16: Considerando que, para os 3 equipamentos tipo 2 (A3 Color), a franquia, por máquina, será de 3.333 páginas por mês, entendemos que ciclo máximo recomendado de 200.00 páginas está muito acima do padrão de mercado para equipamentos que possuem velocidade de 35PPM e ciclo mensal recomendado de 20.000 páginas. Entendemos que equipamentos com ciclo máximo recomendados de 150.000 páginas atendem plenamente ao propósito destinado ao equipamento sem perda de desempenho se serão aceitos, caso fornecidos pelas licitantes. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

Pergunta 17: O regime de atendimento técnico nas localidades será das 9h às 18h, de segunda a sexta, não havendo atendimento técnico nos fins de semana, feriados municipais, feriados nacionais, e fora do horário comercial das 09h às 18h. Está correto o nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

Pergunta 18: Entendemos que como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão nos locais que possuírem mais de um equipamento de impressão do referido contrato. 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?

R: Sim, está correto.

Pergunta 19: 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?

R: Sim, está correto.

Pergunta 20: A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados através da porta USB das estações de trabalho, apresentando posteriormente os respectivos relatórios à Contratante, sem a necessidade de apresenta física de algum colaborador da Contratada ou Contratante. Está correto o nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

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

R: Sim, está correto.

Pergunta 22: 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?

R: Sim.

Pergunta 23: Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, após a devida apuração conjunta do ocorrido, ou eventual emissão de Boletim de Ocorrência junto aos órgãos policiais competentes, correto?

R: Sim, está correto.

Pergunta 24: 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;

Pergunta 25: 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?

R: Sim, está correto.

Pergunta 26: 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?

R: Sim, está correto.

Pergunta 27: Na documentação publicada para concorrência é informado que a empresa Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura de hardware e software, para operação da solução de impressão e sistema de bilhetagem. Com base neste detalhamento, solicitamos:

- a. Será permitido uso de servidores e / ou banco de dados em nuvem (cloud) para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução. Está correto o nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

- b. A política de antivírus a ser aplicada, bem como a sua administração, será de responsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

- c. Por gentileza, informar qual a quantidade de usuários e estações de trabalho no ambiente atual.

R: Cerca de 250 desktops/notebooks com aproximadamente 400 usuários.

- d. Informar qual a quantidade de filas de impressão.

R: Duas filas de impressão, 1 – com todas as impressoras P&B e 1 – com as impressoras COLOR.

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

R: Não haverá nenhum equipamento instalado fora da rede.

- f. Servidor de impressão será instalado/configurado de forma centralizada?

R: Sim.

g. Onde o servidor de impressão deverá ser instalado/configurado?

R: O servidor de impressão será instalado no CPD da MOBI-Rio.

h. Servidor de impressão deverá possuir tolerância a falhas de hardware?

R: Sim.

i. Podemos entender que as políticas de backup e antivírus poderão ser de responsabilidade do Órgão Contratante?

R: Sim.

j. 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.

R: Kaspersky Endpoint Security.

k. Exige-se algum nível de contingência ou alta disponibilidade?

R: Não.

l. Contratante será responsável por disponibilizar nível de contingência para o servidor de impressão provido pela empresa Contratada?

R: Não.

m. 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.

R: Não. A contratada irá dimensionar de acordo com as informações passadas sobre a quantidade de usuários e os softwares que irão atuar em background. Qualquer falha que for identificada por baixa performance do servidor, será apontada para que a contratada atue em melhoria de hardware.

n. Deveremos considerar servidores para todas as localidades/unidades?

R: Não, somente um servidor centralizado.

o. A Contratante possui algum software de banco de dados? Se sim, qual versão?

R: Não, o banco de dados será disponibilizado, se necessário, por parte da contratada.

p. 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?

R: Não.

- q. 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?

R: A questão do bando de dados será por parte da contratada.

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

R: O servidor disponibilizado, deverá ser do tipo “Rack” com no máximo 2U. O mesmo deverá ser enviado com suporte de trilhos para facilitar futuras manutenções.

- s. Qual será a política de contingência para a arquitetura elaborada?

R: A área técnica informou não ter entendido a pergunta.

- t. Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?

R: A política de backup será implementada de acordo com o cenário já utilizado da contratante.

Pergunta 28: Será necessário plantão de suporte em regime 24x7 para ambiente de Servidor de Impressão?

R: Sim.

Pergunta 29: Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?

R: Já foi respondido na pergunta de número 27, letra c.

Pergunta 30: A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

R: Sim, é importante que o software utilizado tenha integração com Active Directory.

Pergunta 31: 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?

R: Correto.

Pergunta 32: 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?

R: Sim, será mapeado a fila através de GPO.

Pergunta 33: Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras por usuários, políticas de impressão, customizações. Se sim, favor exemplificar.

R: Nesse primeiro momento, não.

Pergunta 34: No caso de administração / ajustes destes recursos (cotas, regras por usuários, políticas de impressão, customizações), após a implantação, e durante a vigência do contrato, a responsabilidade será da Contratante ou Contratada?

R: Contratante.

Pergunta 35: Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?

R: Todas as localidades estão interligadas via rede, com link dedicado.

Pergunta 36: No referido edital, o órgão não indica a utilização de política de cotas de impressão aos usuários, fazendo referência apenas ao controle do que foi impresso, sem restrições de quantidade de impressões por usuários. Está correto o nosso entendimento?

R: Sim, está correto.

Pergunta 37: A Contratante possui atualmente algum recurso de cotas de impressão por usuário? Em caso positivo, qual o tipo e cota de impressão por usuário a Contratante possui atualmente? Cotas com bloqueio? Cotas sem bloqueio? Apenas no painel dos equipamentos? Através de mensagem na estação de trabalho do usuário?

R: Não possuímos.

Pergunta 38: A Contratante possui um colaborador em sua equipe, responsável por operar, realizar a gestão, controle e atender aos usuários finais deste recurso?

R: Sim.

Pergunta 39: 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.

R: Em um primeiro momento não serão utilizadas cotas de impressão por usuário.