



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Pedido de Esclarecimentos nº 03

Pregão Eletrônico SRP nº 02/2020

Considerando questionamentos recebidos a respeito da licitação em referência:

Questionamento 1 - Os equipamentos terão acesso à Rede nas localidades remotas?

Questionamento 2 - Será necessária utilização de alguma estrutura de servidor de terceiros?

Questionamento 3 - A Contratada pode realizar a ativação de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos onde o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?

Questionamento 4 - Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

Questionamento 5 – Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor da LEADEC 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?

Questionamento 6 – Entendemos que como medida para solução do chamado, a contratada pode realizar o redirecionamento das filas 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?

Questionamento 7 – O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, em horas úteis, correto?

Questionamento 8 – Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, pode nos apontar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?

Questionamento 9 – Ainda sobre o item acima, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?

Questionamento 10 – 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?

Questionamento 11 – Solicitamos se houve movimentações de equipamentos de impressão entre unidades e qual a quantidade de ocorrências de movimentações realizadas nos últimos 12 meses?



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Questionamento 12 – Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

Questionamento 13 – Entendemos que a Contratada poderá realizar a instalação de software de monitoramento dos equipamentos e utilização de insumos em servidor de impressão disponibilizado, correto?

Questionamento 14 – É aceito a utilização de backups apenas na função impressão ou necessariamente devemos ter as mesmas funções de cópia e digitalização ?

O Coren-SP esclarece que:

Resposta 1: Sim, todos os equipamentos estarão interligados na mesma rede através de links MPLS.

Resposta 2: Não teremos servidores de terceiros para utilização. Os servidores, softwares de gerenciamento e banco de dados da Contratada, deverão ser instalados na Sede do Coren-SP, localizada na Alameda Ribeirão Preto, nº 82, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01331-000. Todos os custos de licenças de software necessários para operacionalização da solução serão responsabilidade da Contratada. O Coren-SP encarrega-se apenas pela hospedagem do servidor de impressão e seu sistema operacional, de acordo com as necessidades requeridas pelo software de gerenciamento de impressões.

Resposta 3: Os chamados deverão respeitar os prazos estabelecidos no edital de acordo com o nível de severidade de cada chamado. Sempre que a Contratante abrir um chamado com nível de severidade 1 ou 2, o técnico da Contratada deverá comparecer na unidade acompanhado de um equipamento de backup, para eventuais trocas emergenciais, a fim de evitar a paralisação total ou parcial do serviço de impressão na unidade, até que o equipamento inoperante seja reparado e volte a operação normal.

No entanto, considerando a ativação de um equipamento de backup que possibilite a normalização da operação do serviço de impressão na unidade sem maiores prejuízos, desde que este procedimento e justificativa seja formalizado e acolhido pelo Fiscal do Contrato, o relógio de solução do chamado poderá ser parado até a substituição e(ou) reparo do equipamento, conforme prevê o item 6.12 do edital:

6.12. O não cumprimento dos prazos acima, salvo se acolhidas pela Fiscalização justificativas fornecidas pela Contratada para o não atendimento a prazos, a sujeitará à aplicação de glosas, sem prejuízo da aplicação de outras sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

Resposta 4: Vide resposta do questionamento 1.

Resposta 5: Sim, a solução deverá ser instalada de forma centralizada na Sede do Coren-SP e caso haja necessidade os servidores poderão ser acessados remotamente, desde que previamente autorizado pela Contratante. Os servidores, softwares de gerenciamento e banco de dados da Contratada, deverão ser instalados na Sede do Coren-SP, localizada na Alameda Ribeirão Preto, nº 82, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01331-000.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Resposta 6: Vide resposta do questionamento 3. Com relação ao redirecionamento das filas de impressão, segue o descritivo do item 6.13 do Edital:

6.13. Além do atendimento e solução dentro dos níveis de serviço especificados neste documento, **deverão ser implantados planos de contingência visando a não paralisação da produção, por meio do direcionamento das filas de impressão para outro equipamento até que o atendimento ao equipamento com problemas seja finalizado**, de maneira que os usuários sintam o mínimo de impacto nesse procedimento.

Resposta 7: Os prazos, horários, locais e formas de prestação dos serviços e do recebimento do objeto são os constantes no Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Especificações Técnicas.

[..]

6.11. Para atendimento dos chamados técnicos, a Contratada deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo:

6.11.1. **Os atendimentos dos chamados técnicos deverão respeitar e ocorrer dentro do horário de funcionamento de cada unidade da Contratante.**

[...]

10.2.1. **Todos os serviços prestados pela Contratada decorrentes da Solução contratada deverão ser prestados dentro dos horários de funcionamento das respectivas unidades, que poderão ser conferidas no sítio do Coren-SP na internet, disponível no seguinte endereço: www.coren-sp.gov.br/fale-conosco/enderecos/.**

10.2.2. Eventualmente poderá haver alteração de endereço das unidades previstas dentro dos municípios relacionados, ou inauguração de mais de uma unidade em um mesmo município, sendo mantidas, porém, as condições da contratação e ficando a Contratada obrigada a promover todos os ajustes necessários à continuidade dos serviços.

[...]

Resposta 8: Vide resposta do questionamento 7. No entanto, excepcionalidades poderão ser negociadas e acolhidas pela Fiscalização, desde que devidamente justificada e em comum acordo entre as partes.

Resposta 9: Sim, desde que previamente autorizado pela Contratante e respeitando os prazos estabelecidos no edital de acordo com o nível de severidade de cada chamado.

Resposta 10: Sim, desde que previamente autorizado pela Contratante. As quantidades iniciais previstas para a instalação de driver são de 217 entre computadores e notebooks.

Resposta 11: Atualmente a quantidade de movimentações com equipamentos de impressão entre as unidades não condizem com a realidade do serviço de Outsourcing de Impressão, visto que, tratam-se de impressoras próprias do Conselho com mais de 10 anos de uso. A probabilidade de movimentação



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

de equipamentos entre as unidades tende a não acontecer, tratando-se de excepcionalidades quando houver.

Resposta 12: Sim, poderemos fornecer um servidor virtual com licença Windows 2012 R2, no entanto, as licenças para os demais sistemas como banco de dados, softwares de bilhetagem entre outros, serão de responsabilidade da Contratada. Conforme descrito no edital:

7.4. Os servidores, softwares de gerenciamento e banco de dados deverão ser instalados na Sede do Coren-SP [...]

[...]

12.2.1. Todos os custos de licenças de software necessários para operacionalização da solução serão responsabilidade da Contratada. O Coren-SP encarrega-se apenas pela hospedagem do servidor de impressão e seu sistema operacional, de acordo com as necessidades requeridas pelo software de gerenciamento de impressões.

Resposta 13: Sim, seu entendimento está correto, desde que estejam devidamente licenciados.

Resposta 14: Não. Considerando que o contrato prevê apenas um único perfil de impressora, o equipamento de backup deverá atender minimamente os mesmos recursos previstos nas especificações do edital a fim de garantir as funções de impressão, cópia e digitalização.

São Paulo, 24 de janeiro de 2020.

Laís Serafim de Freitas

Pregoeira

Publicado no site do Coren-SP: www.coren-sp.gov.br e no portal: www.comprasgovernamentais.gov.br