

Esclarecimentos - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2024**De :** SEHIS - Superintendência de Licitações <licitacao@habitacao.rj.gov.br>

sexta, 13 de set. de 2024 - 09:21

Assunto : Esclarecimentos - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2024 6 anexos**Para :** Evandro Almeida Cunha <eacunha@simpres.com.br>

Prezado Licitante,

Informo que o questionamento não será respondido, tendo em vista sua intempestividade conforme Art. 164 da Lei Federal 14.133/21.

Att,

Equipe CPL.

De: "Evandro Almeida Cunha" <eacunha@simpres.com.br>**Para:** "Superintendência de Licitações, SEHIS" <licitacao@habitacao.rj.gov.br>**Itens enviados:** Quinta-feira, 12 de Setembro de 2024 16:42:33**Assunto:** Esclarecimentos - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2024

Boa Tarde!

Prezados,

Referente a parte de serviços solicitamos os seguintes esclarecimentos.

Após leitura do Edital publicado para concorrência, segue relação de questionamentos:

INFRAESTRUTURA

- 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?
- Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?
- Todas as localidades possuem acesso à internet?

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

- Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?
- Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

- Os tempos expressos para realização de atendimento, suporte/manutenção ou reposição de equipamentos são definidos em dias e horas úteis (de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?

SERVIÇOS

- Em projetos de órgão públicos, caso na estratégia da contratada for considerado recurso técnico dedicado ou compartilhado para atender ao tempo de atendimento e solução, será permitido a contratada que este recurso possa ficar alocado nas dependências do órgão e/ou tenha um local (mesa/cadeira) que permita executar os reparos, está correto nosso entendimento?
- Entendemos que a Contratada prestará serviços sobre o hardware dos equipamentos e que a necessidade de atendimento referente a software, aplicações e sistema operacional serão de responsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento?
- A Contratada pode realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo a operação, permitindo assim realizar a parada do relógio de solução do chamado em questão, quando de ocorrências em que o reparo necessite de troca de peças. Está correto nosso entendimento?
- Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service com capacidade para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?
- Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos ao contratado mediante apresentação de laudo técnico e orçamento? Está correto nosso entendimento?
- É correto afirmar que:

* previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a empresa Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS FINAIS E TÉCNICOS que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

- a) Utilização básica e operação dos equipamentos;
- b) Solução de defeitos comuns,
- c) Ativação de backup;

- Os usuários poderão solicitar suporte junto a Contratante, que prestará o primeiro atendimento de forma remota e/ou presencial, de acordo com os níveis mínimos de serviços indicados em documentação publicada para concorrência. Está correto o nosso entendimento?

- Entendemos que a responsabilidade da empresa Contratada em chamados de software se limitam aos softwares disponibilizados pela mesma, ou seja, limitada ação em Sistema Operacional e Pacote Office, correto?

- Sobre a criação de imagem, entendemos que a Contratante disponibilizará toda(s) a(s) licença(s) do(s) software(s) (ex.: antivírus) que se fazem necessário para atuação de seus servidores/colaboradores, correto?

- Os temas de base line de segurança da Contratante serão implementados por políticas de GPO, sendo de responsabilidade da Contratante tal atividade, correto?

- Entendemos que os prazos informados para SLA (Service Level Agreement ou Nível de Serviço Acordado) são expressos em horas úteis, conforme jornada de trabalho da Contratante, correto?

- Todos os chamados ou falhas de hardware serão tratados e sanados pela empresa Contratada. Entendemos que todos os chamados terão uma avaliação inicial – 1º atendimento, realizado pela equipe de TI da Contratante, que avaliará e sanará os problemas oriundos a software e aplicações não nativas do equipamento. Está correto nosso entendimento?

- Nos casos em que a empresa Contratada necessite realizar a retirada do equipamento, para reparo externo ou troca, a Contratada não será responsável por realizar a exclusão/backup de informações existentes nos equipamentos. Está correto nosso entendimento?

- Quanto à necessidade fornecimento de periféricos (mouse, teclado e cabo de segurança) para os equipamentos, qual o entendimento da Contratante quanto à necessidade de reposição destes itens ao longo da vigência contratual? Qual a recorrência de reposição destes itens?

No item 4.7 e) entendemos que a contratada deverá disponibilizar site na internet e/ou central telefônica 0800 para abertura do chamado, está correto nosso entendimento ?

PENALIDADES / MULTAS

- 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?

Atenciosamente

Atenção: Trabalhamos com Outsourcing de Desktops HP, Notebooks HP, Mobile e Workplace , faça sua cotação.



Evandro Almeida Cunha
GERENTE DE CONTAS GOVERNO -RJ

+55 21 97338-7625

eacunha@simpress.com.br

www.simpress.com.br



 SimPrinter

 SimMobile

 SimPc

 SimAutomation



Olá, caso você precise do apoio do gestor imediato de Evandro Almeida Cunha, abaixo você encontra as informações de contato:

Nome: Daniel Henrique De Araujo Carlos

Telefone: +55 21 97369-7524

E-mail: dhcarlos@simpres.com.br
