

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS

Thayanne R. Cavalcanti

Pregoeira

Pregão Eletrônico nº 031-A/2018

Processo nº 2017/7453

A empresa **PRINTPAGE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA EIRELI**, empresa estabelecida na Cidade de Maceió, Estado de Alagoas, na Av. Comendador Gustavo Paiva, 10 – Jacarecica - CEP: 57038-635, inscrita no CNPJ sob nº 09.392.052/0001-25, na condição de empresa interessada em participar do pregão em epígrafe, vem respeitosamente solicitar os esclarecimentos e questionamentos abaixo elencados:

01	
ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO
3.6. Antes da primeira entrega de equipamentos, cada Tipo deverá ser homologado tecnicamente pela equipe técnica do TJAL em uma única etapa, momento em que serão efetuadas as verificações dos catálogos/manuais oficiais dos produtos ofertados e testes dos modelos dos equipamentos/softwarewares que serão instalados pela licitante. As características dos equipamentos/softwarewares oferecidos deverão estar em conformidade com a especificação técnica apresentada no ANEXO I deste Termo de Referência.	A homologação será realizada pela equipe do TJAL é especificadamente uma Prova de conceito (POC)? Deverá ser realizados testes da solução de bilhetagem e monitoramento assim como a de correção de prova e de captura de documentos? Ou somente entregue a documentação com as funcionalidades solicitadas pela contratante?
3.6.1. A homologação dos equipamentos/softwarewares ficará condicionada à entrega, instalação, e configuração de 1 (um) modelo de cada tipo de equipamento solicitado, acompanhado dos catálogos/manuais oficiais dos produtos ofertados, em até 2 (dois) dias úteis contados a partir da Convocação.	
3.6.2. A homologação dos equipamentos será realizada nas dependências da DIATI, na sede do TJAL, situado à Praça Marechal Deodoro, 319, Centro, Maceió/AL, e após homologados as descrições e catálogos dos modelos deverão ser instaladas, inclusive com impressão da página teste do sistema operacional em cada Unidade pela equipe técnica da contratada.	

02	6. SISTEMA DE GESTÃO DE ATIVOS E ORDENS DE SERVIÇO
ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO
6.1. O Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço deverá ser utilizado na execução dos serviços da central de suporte técnico, na modalidade de help desk de primeiro nível de atendimento, de acordo com os requisitos mínimos a seguir: ☐ O sistema deverá disponibilizar todas as suas funcionalidades operacionais através da WEB (Internet e Intranet); ☐ A plataforma server deverá ser compatível com um dos seguintes ambientes: Linux RedHat versão 4 e superiores ou MS Windows XP, Windows 7. Os clientes deverão operar com os navegadores Internet Explorer ou Mozilla Firefox, entre outros livres; ☐ Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação de serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para o TJAL; ☐ A documentação e interação do Sistema de Gestão de Ativos deverão estar disponíveis on-line, com Help OnLine; ☐ O sistema deverá ter sido desenvolvido e codificado para ambiente 32 ou 64 bits; ☐ O sistema deverá estar disponível em língua portuguesa e possuir manuais de administração e de utilização neste idioma; ☐ O sistema deverá permitir implementar campos e menus nas telas de chamados, de acordo com a necessidade; ☐ O sistema deverá operar em rede TCP/IP;	Afin de evidenciar o esclarecimento a cerca deste item do edital em visita técnica junto a Amanda Batista Modesto de Melo, Integrante Técnico deste certame que se segue. Deverá ser disponibilizado Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço no qual os servidores e funcionarios tenha pleno acesso, não necessitando obrigatoriamente ser instalado solução nas dependências do TJAL. Está correto o nosso entendimento?

- ☐ O sistema deverá ter acesso somente através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;
- ☐ O sistema deverá ter níveis de acesso personalizados para usuários distintos;
- ☐ O sistema deverá possuir registros em “logs” das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo;
- ☐ O sistema deverá possuir recurso nativo, específico para cadastramento e manipulação de base de conhecimento, possibilitando o armazenamento de problemas e soluções, viabilizando o atendimento on-line pelo operador do Help Desk;
- ☐ O sistema deverá possuir controle de acesso específico para as funcionalidades da “base de conhecimento”, garantido o acesso somente a usuários cadastrados, respeitando os privilégios de cada usuário para inserção, alteração e exclusão de registros, bem como viabilizando e garantindo a padronização dos dados sobre os problemas e soluções armazenadas;
- ☐ O sistema deverá permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação “status” dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;
- ☐ O sistema deverá emitir, a qualquer instante, relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk, com possibilidade de filtrar por período, por departamento e/ou por unidade de negócio;
- ☐ O sistema deverá emitir relatório do total de chamadas recebidas pelo Help Desk agrupadas por tipo de problema, com possibilidade de filtrar por período por departamento e/ou por unidade de negócio;
- ☐ O sistema deverá emitir relatório das chamadas recebidas pelo Help Desk, imprimindo o tempo de atendimento, técnico responsável, problema, setor solicitante, com possibilidade de filtrar por “status” e período;
- ☐ O sistema deverá realizar inventário automático das informações de hardware e software, apresentando as características básicas de cada tipo de impressora.

☐ O sistema deverá possuir cadastro e controle dos equipamentos com a identificação por número de série e marca como campos-chave, bem como permitir a descrição dos equipamentos em campo texto;

☐ O sistema deverá permitir a associação do registro de equipamento com o contrato de serviços e termos de garantia;

☐ O sistema deverá permitir o agrupamento dos equipamentos por tipo;

☐ O sistema deverá permitir o armazenamento de transferências de localização dos equipamentos, com possibilidade de recuperação do histórico;

☐ O sistema deverá permitir o registro e análise do histórico de falhas e resolução de problemas dos equipamentos;

A- O sistema proposto deverá possibilitar a abertura automática de Ordens de Serviço, sem necessidade de intervenção humana, para reposição de consumíveis das Estações de Impressão e Multifuncionais, mediante comunicação TCP/IP;

B- O sistema deverá possibilitar metodologia e automação para o planejamento de tarefas relacionadas à manutenção dos equipamentos;

C- Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras/multifuncionais/copiadoras.

D- Possibilitar agendamento e automação de tarefas relacionadas ao gerenciamento e manutenção das impressoras/multifuncionais.

03	DA SOLUÇÃO DE CORREÇÃO DE PROVAS
ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO
Uma dessas impressoras deve vir com solução embarcada para leitura de cartão resposta acoplado conforme especificações abaixo: A solução embarcada deve permitir a criação e correção de gabaritos com as devidas Identificações mínimas de: NOME DO CANDIDATO; DATA; CPF; PROCESSO SELETIVO; NUMERO SEQUENCIAL DE CARTAO e questões através dos equipamentos Multifuncionais, bem como as análises gráficas das questões e desempenho de Candidatos/responsável	Neste item não encontramos nenhum fabricante que possua este tipo de solução com os requisitos solicitados para funcionar diretamente no hardware, conforme tabela abaixo. Entendemos que este tipo de solução seria melhor utilizada pela ESMAL independente do hardware, ou seja, qualquer scanner poderá fazer a leitura dos cartões respostas gerando a correção automática e todos os relatórios analíticos solicitados independente do equipamento de impressão.

da elaboração das provas tanto na tela sensível ao toque das Multifuncionais, relatórios impressos ou ainda gera arquivos CSV. A solução devera ainda:

- fornece solução de correção automatizada de provas;
- Criação de Gabaritos com no mínimo 100 questões
- deverá conter campo nome do candidato; data; café; processo seletivo; número sequencial de cartão
- Deverá ser permitido inserir a “LOGO DA ESMAL” e do “PODER JUDICIARIO AL” com Extensões jpg e/ou png, de forma centralizados nas folhas dos gabaritos.
- deverá conter informativos de preenchimento correto das questões;
- qual tipo de caneta e cor para preenchimento do gabarito;
- compatível com sistema operacional Androide ou Java;
- gerar lista de presença do Candidato automaticamente com assinatura do gabarito;
- gerar quadro estatístico com maior nota, menor nota e média das notas de todos os Candidato;
- gerar gráficos das 10 questões com maior índice de acertos;
- gerar gráficos das 10 questões com menor índice de acertos;
- gerar quadro de frequências de resposta informado as quantidades em porcentagem das questões;
- exibir todos os relatórios na tela da Multifuncional;
- realizar a impressão de todos os relatórios;
- exportar todos relatórios para CSV, inclusive com as alternativas marcadas pelo candidato.
- Correção de gabaritos assinalando as repostas corretas e marcadas e informando a notas de cada gabarito;

É possível atender esta solução podendo ser executados através de um computador ou servidor apropriado?

REQUISITOS DA SOLUÇÃO	KYOCERA	RICOH	OKIDATA	LEXMARK	SAMSUNG	BROTHER	XEROX	CANON	KONIKA MINALTA
SOLUÇÃO	Kyocera Teaching Assistant	Ricoh Education Analytics	x	Lexmark Testing Assistant	x	x	x	x	x
A solução embarcada deve permitir a criação e correção de gabaritos com as devidas identificações mínimas de: NOME DO CANDIDATO; DATA; CPF; PROCESSO SELETIVO; NUMERO SEQUENCIAL DE CARTÃO e questões através dos equipamentos Multifuncionais, bem como as análises gráficas das questões e desempenho de Candidatos/responsável da elaboração das provas tanto na tela sensível ao toque das Multifuncionais, relatórios impressos ou ainda gera arquivos CSV. A solução deverá ainda:	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
fornece solução de correção automatizada de provas:	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
Criação de Gabaritos com no mínimo 100 questões	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
deverá conter campo nome do candidato; data; cpf; processo seletivo; número sequencial de cartão	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
Deverá ser permitido inserir a "LOGO DA ESMAL" e do "PODER JUDICIÁRIO AL" com Extensões jpg e/ou png, de forma centralizados nas folhas dos gabaritos.	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
deverá conter informativos de preenchimento correto das questões;	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
qual tipo de caneta e cor para preenchimento do gabarito;	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
compatível com sistema operacional Androide ou Java;	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
gerar lista de presença do Candidato automaticamente com assinatura do gabarito;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
gerar quadro estatístico com maior nota, menor nota e média das notas de todos os Candidato;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
gerar gráficos das 10 questões com maior índice de acertos;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
gerar gráficos das 10 questões com menor índice de acertos;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
gerar quadro de frequências de resposta informado as quantidades em porcentagem das questões;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
exibir todos os relatórios na tela da Multifuncional;	Não	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
realizar a impressão de todos os relatórios;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
exportar todos relatórios para CSV, inclusive com as alternativas marcadas pelo candidato.	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução
Correção de gabaritos assinalando as repostas corretas e marcadas e informando a notas de cada gabarito;	Sim	Não	Não possui este tipo de solução	Descontinuado	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução	Não possui este tipo de solução

04	Estrutura em R.H.
ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO
Estrutura em R.H. Comprovar que possui pessoal de suporte com treinamento dos equipamentos cotados, informando a relação dos técnicos ou auxiliares técnicos, através de declaração do Fabricante ou Distribuidor dos equipamentos ofertados, junto com a proposta comercial.	Está comprovação poderá ser através de certificados e outros documentos?

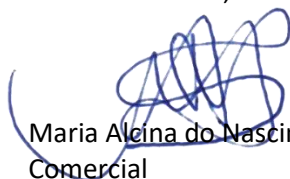
05	Estrutura em Hardware
ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO
Estrutura em Hardware Comprovar ser revenda e Assistência técnica autorizada dos equipamentos cotados, através de declaração do Fabricante ou Distribuidor dos equipamentos ofertados, direcionada para este certame, junto com a proposta comercial. Comprovar	Esta comprovação poderá ser através de contrato?

que o Fabricante dos equipamentos possui programa de destinação de resíduos sólidos.

06	Estrutura em Software	
ITEM DO EDITAL E ANEXOS		ESCLARECIMENTO
Estrutura em Software Comprovar através de Declaração do Fabricante ou Distribuidor do software de Gestão, informando que a empresa licitante está apta a comercializar e prestar suporte técnico no Estado de Alagoas, apresentar junto com a proposta.		Esta comprovação poderá ser através de contrato?

Maceió (AL), 02 de agosto de 2018.

Atenciosamente,



Maria Alcina do Nascimento
Comercial