

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS

Thayanne R. Cavalcanti
Pregoeira

Pregão Eletrônico nº 031/2018
Processo nº 2017/7453

A empresa **PRINTPAGE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA**, 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/softwarees que serão instalados pela licitante. As características dos equipamentos/softwarees oferecidos deverão estar em conformidade com a especificação técnica apresentada no ANEXO I deste Termo de Referência.	Esta homologação será em qual momento? Após ser declarado vencedor do certame? Ou após a assinatura da ata de registro de preço ou do contrato de execução?
	3.6.1. A homologação dos equipamentos/softwarees 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.	
	3.9.1. Em caso de Revenda, comprovar através de declaração do Distribuidor Autorizado ou do Fabricante informando que a Empresa é a Revenda autorizada no Estado de Alagoas dos equipamentos cotados. Caso a carta seja do Distribuidor a mesma deverá ser acompanhada pela carta do Fabricante, comprovando a mesma ser Distribuidor.	Está comprovação deverá ser no momento da assinatura do contrato? Nosso entendimento está correto?
02	5. SISTEMA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS	
	ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO

5.1. O sistema de gestão dos serviços deverá ser em rede, via WEB, e possuir as seguintes capacidades:	Para a entrega das especificações poderão ser utilizados uma composição de softwares? Nosso entendimento esta correto?
✓ Os usuários, tanto para autenticação quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory e LDAP.	Está autenticação mencionada neste item está relacionada apenas para efeito dos relatórios de gestão e não para o usuário ter acesso ao sistema? Nosso entendimento esta correto?

03	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; ☐ 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;	Deverá ser disponibilizado Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço para a central de suporte técnico de primeiro nível de atendimento do TJAL? Ou este Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço, será utilizada pela minha estrutura de atendimento de primeiro nível? O software de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço deverá ser disponibilizado in-loco? Ou seja, instalado dentro do ambiente do TJAL? Está correto o nosso entendimento?

- ☐ 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.

04

ITEM DO EDITAL E ANEXOS

☒ **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.

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

☒ **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.

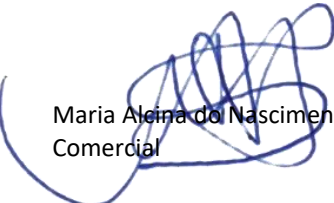
ESCLARECIMENTO

Estas comprovações poderão ser apresentadas no ato da assinatura do contrato?

05	9.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
ITEM DO EDITAL E ANEXOS	ESCLARECIMENTO
9.4.1 Mínimo de 02 (dois) atestado (s) de capacidade técnica, emitido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado e apresentado (s) em papel timbrado do emitente, contendo o nome da empresa, a identificação dos signatários, endereço completo, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com os serviços de impressão, cópia e digitalização departamental com disponibilização e instalação dos equipamentos, gerenciamento dos serviços mediante utilização de sistema de ativos e ordens de serviços, sistema de controle e monitoramento dos equipamentos de impressão, e serviços de suporte técnico, manutenção e fornecimento de materiais consumíveis. 9.4.2 Pelo menos 1 (um) dos atestados exigidos acima deverá comprovar a prestação desses serviços em, no mínimo, 50 % (cinquenta por cento) do quantitativo de máquinas instaladas do total previsto neste edital.	Poderemos apresentar mais de um atestados para comprovar atendimento 50 % (cinquenta por cento) do quantitativo de máquinas instaladas do total previsto neste edital?

Maceió (AL), 06 de julho de 2018.

Atenciosamente,


 Maria Alcina do Nascimento
 Comercial



PODER
JUDICIÁRIO
DE ALAGOAS

DEPARTAMENTO CENTRAL DE AQUISIÇÕES

Processo nº 2017/74

Pregão Eletrônico nº 031/2017

Objeto: eventual contratação, pelo sistema de registro de preços, de empresa especializada na prestação de serviços de impressão (*outsourcing*), com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões efetivamente realizadas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, exceto papel.

ESCLARECIMENTO

Prezados senhores,

Em resposta ao pedido de esclarecimento formulado pela empresa PRINTPAGE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA, transcrito abaixo, *ipsis litteris*, prestamos as seguintes informações sobre os questionamentos apontados pela empresa interessada no certame, conforme análise técnica da unidade requisitante – DIATI:

Questionamento 1 - Esta homologação será em qual momento? Após ser declarado vencedor do certame? Ou após a assinatura da ata de registro de preço ou do contrato de execução?

Resposta: Homologação será realizada após a assinatura da Ata de Registro de preço.

Questionamento 2 - Está comprovação deverá ser no momento da assinatura do contrato? Nosso entendimento está correto?

Resposta: Comprovação será realizada após declaração do vencedor do certame

Questionamento 3 - Para a entrega das especificações poderão ser utilizados uma composição de softwares? Nosso entendimento esta correto?

Resposta: SIM

Questionamento 4 - Está autenticação mencionada neste item está relacionada apenas para efeito dos relatórios de gestão e não para o usuário ter acesso ao sistema? Nosso entendimento esta correto?

Resposta: SIM, apenas alguns usuários deverão ter o acesso citado.

Questionamento 5 - Deverá ser disponibilizado Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço para a central de suporte técnico de primeiro nível de atendimento do TJAL? Ou este Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço, será utilizada pela minha estrutura de atendimento de primeiro nível?

Resposta: Deverá ser disponibilizado Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço para a central de suporte técnico de primeiro nível de atendimento do TJAL

Questionamento 6 - O software de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço deverá ser disponibilizado in-loco? Ou seja, instalado dentro do ambiente do TJAL? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: SIM

Questionamento 7 - Estas comprovações poderão ser apresentadas no ato da assinatura do contrato?

Resposta: Comprovação será realizada após declaração do vencedor do certame

Questionamento 8 - Poderemos apresentar mais de um atestados para comprovar atendimento 50 % (cinquenta por cento) do quantitativo de máquinas instaladas do total previsto neste edital?

Resposta: SIM, no mínimo um atestado deve comprovar o atendimento de 50%

Diante do exposto, ficam mantidas todas as disposições do instrumento convocatório e seus anexos acerca do Pregão Eletrônico nº 031/2018, oportunidade onde ressalto que a resposta apresentada pela Unidade Requisitante vincula todos os termos do Edital.

Maceió/AL, 10 de julho de 2017.

ORIGINAL DEVIDAMENTE ASSINADA

Thayanne R. Cavalcanti

Pregoeira