**PREGÃO ELETRÔNICO N° 78/2022**

**ERRATA ESCLARECIMENTO 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Processo nº PRO-03139 - SC nº 023040** | **Tipo: Menor Preço Global** |
| **Abertura: 1º/12/2022** | **Horário: 9h** |
| **Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903 Brasília (DF). Fone: (61) 3317-9891 – E-mail:** **licitacoes@cni.com.br** |

1. No ANEXO I-B – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS NOTEBOOKS – é solicitado:

***“(...) 2.2. Unidades de processamento central independentes mínimo: 04 núcleos físicos; 2.3. Memória de cache compartilhada mínimo: 6 Mb (a memória de cache compartilhada refere-se exclusivamente ao cache destinado para atendimento a todos os núcleos da CPU); 2.4. Frequência baseada em processador mínimo: 1.60 Ghz nominal (a frequência baseada em processador considera somente a frequência operacional nominal, ou seja, desconsidera o clock aumentado relacionado às acelerações de desempenho possíveis em picos de carga);”***.

Os processadores mais atuais do mercado para notebook da fabricante Intel (11ª Tiger Lake e 12ª geração Alder Lake) sofreram diversas atualizações nas suas características, uma delas está relacionada a frequência baseada em processador. Diferentemente da geração anterior, 10ª geração Comet Lake, a Intel não utiliza mais a frequência baseada em processador nos parâmetros de avaliação, como pode ser observado no quadro comparativo abaixo:



Link: <https://ark.intel.com/content/www/br/pt/ark/compare.html?productIds=208656,196451,226263>

Sendo assim, quando olhamos para a linha de processadores para notebooks mais recentes da Intel é possível encontrar opções que atendem plenamente ao número de núcleos, threads e cache, contudo, não encontramos mais a informação da frequência baseada em processador (clock base).

Isso acontece devido a evolução dos processadores da Intel que entregam maior

performance com menor consumo de energia, como pode ser verificado no link do site CPUbenchmark <https://www.cpubenchmark.net/compare/3573vs3995vs4754/Intel-i3-10110U-vs-Intel-i3-1125G4-vs-Intel-i3-1215U>.



Diante do exposto, em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, não comprometendo o interesse da Administração e atendendo a todos os demais requisitos do Edital, garantindo a competitividade e economicidade no certame, sem prejuízo qualitativo ao usuário final, entendemos que serão aceitos notebooks com processadores Intel de 12ª geração Alder Lake e 11ª Tiger Lake que são mais atuais e mais modernos e possuem maior performance se comparados aos processadores das gerações anteriores, atendendo as solicitações de número de núcleos, threads e cache, e atendendo plenamente as demais especificações técnicas solicitadas em edital. Está correto nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O entendimento está correto para a “Frequência baseada em processador mínimo nominal” para a “12ª geração”.

1. No ANEXO I-B – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS NOTEBOOKS – é solicitado:

***“(...) 2.2. Unidades de processamento central independentes mínimo: 04 núcleos físicos; 2.3. Memória de cache compartilhada mínimo: 6 Mb (a memória de cache compartilhada refere-se exclusivamente ao cache destinado para atendimento a todos os núcleos da CPU); 2.4. Frequência baseada em processador mínimo: 1.60 Ghz nominal (a frequência baseada em processador considera somente a frequência operacional nominal, ou seja, desconsidera o clock aumentado relacionado às acelerações de desempenho possíveis em picos de carga);”.***

Entendemos que serão aceitos somente processadores Intel Core ou processadores similares como AMD Ryzen, não sendo aceitos processadores Celeron, Pentium ou Athlon. Está correto o nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: Entendimento está correto, serão aceitos processadores Intel Core e AMD Rayzen, respeitando as configurações de processadores mencionadas no Edital e que não desrespeitem a aplicação do programa Microsoft Shape The Future.

1. No ANEXO I-B – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS NOTEBOOKS – é solicitado:

***“5. BIOS E SEGURANÇA (...)***

***5.1. A BIOS deverá ser desenvolvida pelo fabricante do equipamento ou esse deverá possuir direitos (copyright) sobre a BIOS. Serão aceitas soluções em regime de OEM.***

***5.4. Desenvolvida pelo fabricante (...)***

***5.5. BIOS deve estar em conformidade com a normativa NIST 800-147 ou ISO/IEC 19678, baseado nos padrões de mercado de maneira a usar métodos de criptografia robusta para verificar a integridade da BIOS antes de passar o controle de execução a mesma.***

***5.6. A BIOS possui uma cópia de segurança armazenada localmente ou na nuvem, através da qual o equipamento é capaz de realizar a validação de integridade da BIOS do sistema, garantindo assim que a versão utilizada esteja integra, sem alteração geradas por códigos maliciosos.***

***5.7. A BIOS deve possuir no próprio hardware, cópia de segurança capaz de restaurar automaticamente, caso a BIOS seja corrompida ou ocorra falha durante sua atualização.***

***5.8. Deverá possuir recursos de controle de permissão através de senhas, uma para inicialização o computador e outra para acesso e alterações das configurações do BIOS***

***5.11. Deve ter a função de auto recuperação no caso de erro/corrompimento da BIOS no momento da atualização.***

***5.12. Deverá permitir salvar as configurações em arquivo e carregá-las em outro equipamento do mesmo modelo facilitando a aplicação automatizada de configurações e políticas de segurança.***

***5.14. A BIOS e suas ferramentas deverão possuir interface acessível através de teclado e mouse.”***

***“19.ESTRUTURA FÍSICA (DIMENSÕES) (...) 19.2.O notebook deverá apresentar características similares a certificação militar, quanto a resistência e durabilidade, tais como resistência a quedas, resistência ao derramamento de líquidos, vibrações, variações de temperatura e umidade, sendo aceito declaração do fabricante do equipamento desde que comprovado por relatório de órgão credenciado do INMETRO ou certificado nacional similar.***

As características acima remetem a produtos Mid Level, de uso corporativo, com custo cerca de 30% acima de produtos requisitados para educação com configuração de 4GB de memória e 128GB SSD. Ou seja, para atender ao Edital com um notebook que possua suporte a todos esses requisitos, será ofertado um equipamento muito superior às possíveis demandas, onerando o preço final desnecessariamente. Neste sentido, para não onerar o preço final dos equipamentos desnecessariamente, entendemos que os subitens destacados acima são desejáveis e não obrigatórios. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA.: O entendimento está incorreto. Os subitens mencionados acimas são obrigatórios.

1. No ANEXO I-B – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS NOTEBOOKS – é solicitado:

***“14. TECLADO (...)***

***14.2. Compatibilidade com o padrão português ABNT2 com a tecla “Ç”;”***.

Para manter a isonomia e economicidade do certame, entendemos que serão aceitos notebooks com teclados padrão Português-Brasil que possuam todos os caracteres da língua portuguesa, inclusive a tecla “Ç”, similar ao padrão ABNT 2. Está correto o nosso entendimento? Caso nosso entendimento não esteja correto, solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: Entendimento está incorreto. Serão aceitos apenas teclados com o padrão português ABNT2 que possuem a tecla “ç”.

1. Encontramos no edital, no ANEXO I-A FASES DE ENTREGA E LOCALIDADES, temos: ***“Deverá ser realizada a distribuição do mesmo quantitativo de notebooks para cada uma das 3 (três) fases previstas, nas localidades definidas abaixo, conforme o item 5.1 do termo de referência”.*** Diante do exposto solicitamos esclarecer.
	1. Entendemos que os 13.989 equipamentos serão para novos pontos (novos postos). Está correto nosso entendimento?
	2. Caso nosso entendimento anterior esteja incorreto, entendemos que está contratação será para substituição de legado de máquinas da contratante, está correto nosso entendimento?

RESPOSTA.: Item (a), o entendimento está correto. Item (b), não se aplica.

* 1. Caso nosso entendimento anterior esteja correto, entendemos que não será de responsabilidade da contratada a prestação de serviços inerentes ao legado da contratante, está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: A prestação de serviço dar-se-á somente com relação aos notebooks entregues pela contratada.

* 1. Entendemos que os equipamentos das fases 2 e 3 serão entregues nos mesmos endereços da fase 1. Está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O entendimento está correto, as localidades de entrega serão as mesmas nas fases 1,2 e 3.

1. Encontramos no edital, na CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES, item 5.1.24 temos: ***“Fica sob responsabilidade da CONTRATADA todo o procedimento de retirada dos notebooks nas unidades escolares do CONTRATANTE, com emissão de termo de retirada, que exime o CONTRATANTE de toda e qualquer responsabilidade sobre os equipamentos a partir da data da retirada”***. Entendemos que a responsabilidade será apenas sobre os equipamentos fornecidos pela contratada. Está correto nosso entendimento? Caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O entendimento está correto. São de responsabilidade da contratada somente os notebooks entregues por ela.

1. Encontramos no edital, item 3 DAS EXIGÊNCIAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS item 3.8 temos: ***“Gestão logística: caso haja necessidade de movimentação dos Notebooks, pertencentes a CONTRATADA, entre unidades do SESI, a responsabilidade será da CONTRATADA”*.** Solicitamos esclarecer com detalhes como se darão as movimentações que serão de responsabilidade da contratada.

RESPOSTA.: Caso seja necessário remanejar os notebooks entregues entre unidades escolares listadas, o transporte será de responsabilidade da contratada.

1. Encontramos no edital, no item 4 CENTRAL DE SERVIÇOS, item 4.1 temos: ***“O objetivo da Central de Serviços é prover aos usuários um ponto único de contato, para uma comunicação efetiva entre os usuários do CONTRATANTE e as equipes da CONTRATADA. Responsável pelo primeiro contato do usuário para qualquer problema, dúvida ou necessidade relacionada aos serviços de TI, com o principal objetivo de restabelecer a operação do ambiente computacional o mais rapidamente possível, minimizando o impacto na educação”***. Diante do exposto solicitamos esclarecer:
2. Solicitamos esclarecer e detalhar quais softwares, incidentes e problemas que serão tratados pela central de serviço da contratada.

RESPOSTA.: Serão tratados todos os incidentes e problemas relacionados ao hardware e softwares embarcados e mencionados no Edital.

1. Quais softwares e aplicativos teremos que suportar na central de serviço? É possível enviar a lista a ser suportada?

RESPOSTA.: Todos os softwares e aplicativos mencionados no edital e disponibilizados pelo fabricante e contratada.

1. O SESI deve fazer uso de base de conhecimento. Esta base será compartilhada com o novo contratante?

RESPOSTA.: Como trata-se de um novo contrato, ainda não existe uma base de conhecimento construída. Essa deverá ser construída e compartilhada pela CONTRATADA.

1. Entendemos que não será de responsabilidade da contratante atender na central de serviços BPO funcional do SESI. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, favor esclarecer.

RESPOSTA.: A pergunta não ficou clara, solicitamos que se atentem 100% ao edital.

1. Poderia nos enviar o detalhe dos incidentes, problemas abertos e resolvidos na central de serviços?

RESPOSTA.: Como trata-se de um novo contrato, ainda não existe uma base de incidentes, problemas.

1. Solicitamos à contratante se é possível nos enviar os volumes dos históricos de ligações dos últimos 6 (seis) meses referentes aos chamados dos projetos anteriores, assim como o TMA, TME e taxa de abandono?

RESPOSTA.: Como trata-se de um novo contrato, ainda não existe uma base de ligações, assim como TMA, TME e outras taxas.

1. Solicitamos à contratante, se é possível o envio de algum relatório que contenha índices de quebra atuais (histórico de contatos) por tipo de canal (telefone, web, e-mail etc.).

RESPOSTA.: Como trata-se de um novo contrato, ainda não existe uma base de ligações, assim como TMA, TME e outras taxas.

1. Solicitamos esclarecer quais os são os níveis de autoatendimento da contratante? Poderia detalhar o que está automatizado, tipos de automatizações, os volumes e percentuais? Poderia nos enviar o catálogo de serviço atual?

RESPOSTA.: Como trata-se de um novo contrato, ainda não existe uma base de níveis de autoatendimento.

1. Encontramos no edital, no item 6.13 Atendimento de Software, subitem 6.13.1.1 temos: ***“Instalar, desinstalar, configurar, realizar manutenção e suporte técnico aos aplicativos instalados e homologados nos equipamentos. É de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento do 2° nível – Field Services para toda a infraestrutura de aplicativos instalados e homologados do CONTRATANTE, bem como novas demandas”***. Entendemos que o atendimento será realizado apenas em aplicativos homologados pela Contratada. Está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: Está correto o entendimento. O atendimento dar-se -á para os softwares e aplicativos listados no item 6.13.1

1. Encontramos no edital, no item 6.11 do edital FIELD SERVICES (2º nível) subitem 6.11.4.1 ***“Todos os técnicos, ao realizarem os atendimentos presenciais, deverão apontar seus horários de entrada e saída das dependências do CONTRATANTE”.*** Entendemos que os níveis de serviços de atendimento de campo (Field Services) serão controlados pelo tempo de solução detalhados no item 7.11, conforme localidade. Está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O entendimento está correto.

1. Encontramos no edital, item 6.20 Gestão de Antivírus, em subitem 6.20.6.4 temos: ***“Aplicação de exclusões de escaneamento para um determinado websites, pastas, arquivos ou aplicações, tanto a nível geral quanto específico em uma determinada política”.*** Diante do exposto solicitamos esclarecer:
2. Solicitamos detalhar melhor o entendimento e as responsabilidade sobre as atividades relacionadas a websites, pastas e arquivos. Entendemos que o escopo está restrito ao suporte do equipamento. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA.: Esse item trata-se do atendimento com relação as políticas de proteção aplicadas via antivírus.

1. Solicitamos detalhar quais atividades estarão inclusas no escopo solicitado pela contratante.

RESPOSTA.: Todas as atividades estão detalhadas no item 6.20.

1. Encontramos no edital, no item 6.12 Atendimento de Hardware, subitem 6.12.1.6 temos***: “Manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos***”. Diante do exposto solicitamos esclarecer:
2. Entendemos que a manutenção preventiva e a manutenção corretiva serão executadas no mesmo momento nas máquinas que apresentarem falhas durante o período de garantia. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: A manutenção preventiva e a manutenção corretiva serão executadas no mesmo momento nas máquinas que apresentarem falhas e durante o período do contrato. A manutenção preventiva também poderá ocorrer de forma proativa a qualquer momento que couber necessidade por parte da CONTRATADA, mediante prévio alinhamento com a CONTRATANTE.

1. Caso nosso entendimento anterior não esteja correto, entendemos que a periodicidade das visitas para manutenção preventivas será definida pela **CONTRATADA,** está correto nosso entendimento?

RESPOSTA.: A periodicidade deverá ser acordada entre as partes.

1. Caso os entendimentos anteriores estejam incorretos, entendemos que a periodicidade das visitas para manutenção preventiva será definida pela **CONTRATANTE**, desta forma solicitamos esclarecer qual será a periodicidade para realização das visitas para manutenção preventiva.

RESPOSTA.: A periodicidade deverá ser acordada entre as partes.

1. Encontramos no edital, item 10 SANITIZAÇÃO DE DISCOS DOS NOTEBOOKS, subitem 10.2 temos***: “A CONTRATADA deverá realizar a sanitização dos discos em fase de desativação, em até 10 (dez) dias após recolhimento dos equipamentos nas dependências do CONTRATANTE”***. Entendemos que o processo de sanitizaçao será restrito ao parque de máquinas fornecidos pela contratada, está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O processo de sanitizaçao será restrito ao parque de máquinas e peças fornecidos pela contratada.

1. Encontramos no edital, no item 6.6 Qualidade de atendimento, subitem 6.6.1.2 temos***: “Monitoria de atendimento on-line: o Analista de Qualidade atende a chamada junto com o Analista de Service Desk a fim de auxiliá-lo em tempo real sobre o atendimento”.*** Solicitamos esclarecer qual o percentual de contatos a serem monitorados em relação ao total de atendimentos?

RESPOSTA.: O item que menciona o percentual é o 6.6.1.1, nesse caso o percentual deverá ser acordado entre as partes.

1. Encontramos no edital , item 6.9 Sistema de telefonia, subitem 6.9.1.3.14 e 6.9.1.3.15 temos: ***“Capacidade de geração de relatórios on-line com informações de estatísticas dos indicadores de fila de espera, desistências de chamadas e acessos de cada menu da árvore de voz (a ser feito em conjunto com o CONTRATANTE e disponibilizado para acesso … Gravação digital de todos os diálogos mantidos entre analistas, supervisores e gestores com os usuários. Também deve permitir a recuperação desses diálogos, pelo número do chamado***”. Entendemos que se a solicitação for feita através de demanda, sem ser necessárimente on-line, estaremos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O entendimento está incorreto. O sistema de telefonia deverá possuir acesso on-line para geração de indicadores como informado no item acima.

1. Encontramos no edital , item 6.9 Sistema de telefonia, subitem 6.9.1.3.18.e temos: ***“Permissão para que um usuário digite número identificador a ser definido pelo CONTRATANTE, a ser integrado por meio de “CTI” ou similar ou compatível, após o atendimento da URA”.*** Entendemos que neste trecho do edital houve um erro de digitação, e que a integração irá ocorrer quando o usuário está dentro da URA, pois não é possivel registrar o numero identificador após encerrar a URA. Está correto nosso entendimento, caso contrário solicitamos esclarecer.

RESPOSTA.: O entendimento está incorreto. A integração deverá ser possível no início e durante o atendimento da URA, onde deve ser possível digitar o número identificador.

 **Para todos os efeitos este documento passa a integrar o edital em referência.**

Brasília - DF, xx de novembro de 2022.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Comissão Permanente de Licitação - CPL**