



AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE

DIRECÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS COMUNS

DIRECÇÃO DE LOGÍSTICA E INFRA-ESTRUTURAS

Pedidos de Esclarecimento do Concurso 96/AT/2016

#	Pergunta	Resposta
1	Pág. 88 2.4.1 – “Testes e verificações supervisionados pela Fiscalização”. “É nosso entendimento que o requisito anunciado se destina a assegurar que as intervenções efectuadas estão em conformidade com o objectivo da intervenção. Pode-se então assumir que o processo de intervenção, pressupõe o acompanhamento da equipa por um responsável do cliente, que no final assinará a ficha de intervenção (sucesso, insucesso, ou parcialmente concluído e continuação de intervenção posterior) do técnico ou responsável da intervenção, satisfaz por completo o requisito solicitado?”	Afirmativo, clarificando que o acompanhamento será feito pela direcção de informática da AT ou por entidade terceira por ela mandatada.
2	Pág. 88 2.4.1 – “Todas as peças defeituosas deverão ser devolvidas à AT”. Dado que os fabricantes exigem a devolução das peças avariadas no processo de Suporte e Manutenção, as peças defeituosas não podem ser, neste contexto, devolvidas à AT. Podemos assumir este entendimento neste ponto, bem como a sua não consideração na avaliação técnica da proposta?”	Afirmativo, porém deve ser esclarecido pelo concorrente que processo de registo/inventário será usado para gerir esta situação tendo em conta as regras patrimoniais do Estado moçambicano.
3	Pág. 88 2.4.1.3 – “Serviços de Manutenção de Emergência”. No nosso entendimento, os serviços de manutenção de emergência estão abrangidos pelos Serviços de Manutenção Correctiva e respectivos níveis de serviço, não sendo necessário cotar o serviço para este ponto, pela sua redundância. Confirmam?”	Afirmativo, porém, ao cotar os serviços o concorrente deve-se sempre guiar pelo disposto na secção 2.4.3.3 em diante.
4	Pág. 88 2.4.1.4. É nosso entendimento que somente os elementos da direcção de informática da AT poderão abrir os pedidos. Nesse contexto, necessita-se saber se: 1. O número de utilizadores que podem abrir as chamadas?	O entendimento é correcto. Relativamente, ao ponto #1, a actual solução Cisco Telepresence possui um licenciamento de até 20 utilizadores de service-desk/central de atendimento. Porém, o concorrente pode propor qualquer outra abordagem que permita escalar este número para

#	Pergunta	Resposta
	2. O volume histórico do último ano de contactos do service desk?	um número maior. No que concerne ao ponto #2 essa informação será passada ao concorrente vencedor.
5	Pág. 88 2.4.1.4. A gestão e administração de sistemas do Data Center, nomeadamente equipamentos de rede, servidores e storage está em que âmbito?	Refere-se ao Lote 1 – Equipamento Informático. Vide também secção 2.4.2 em diante.
6	No ponto 2.4.1.4 c) pretende-se que exista uma monitorização permanente de forma a possibilitar a construção de relatórios mensais que espelhem o desempenho da infra-estrutura?	Afirmativo. Porém o mais correcto é falar de relatórios periódicos em períodos fixos (diários, mensais ou outros) ou de acordo com a parametrização do utilizador.
7	No ponto 2.4.14 e) pretende-se a análise de disponibilidade e consequente aconselhamento, em caso de necessidade, de upgrade ou escalabilidade infra-estrutura?	Afirmativo.
8	Pág. 89 2.4.2. Seria possível enviar a lista completa de serial e part numbers constantes dos equipamentos dos Lotes I e II? Caso não seja possível, favor de indicar uma data para fazermos uma visita ao Data Center e realizar o levantamento do parque instalado?	Para visitas ao local deve-se contactar a UGEA para se saber se esta ainda está coberta pelo prazo indicado por esta, findo o qual, a informação somente será disponibilizada ao concorrente vencedor.
9	2.4.3.1 Lote 1 – Equipamento Informático. No nosso entender para a obtenção de 100% dos pontos da tabela “Parcela C – Serviços Proactivos” é considerar uma Bolsa de Horas Única perfazendo o total de 365 h/ano para a globalidade dos pontos, que inclui as seguintes acções: 9.1 Formação de técnicos da AT – Níveis de Serviço do Data Center 9.2 Formação de Técnicos da AT – Gestão do Ciclo de Vida dos Activos 9.3 Consultoria – Inventário de Activos 9.4 Consultoria – Mapas de Reposição/Optimização dos Activos 9.5 Consultoria – Especificação Técnica de Hardware para futuros concursos públicos 9.6 Consultoria – Especificação Técnica de Software para futuros concursos?	Negativo. A Bolsa de Horas é por cada item listado . Neste caso, sendo 6 os itens aqui listados de 9.1 a 9.6, a determinação correcta da Bolsa de Horas seria 365 h/ano X 6 = 2190 h/ano. Assinala-se que aqui já devem ser contempladas actividades on-the-job, em centro especializado ou de outra natureza.
10	Pág. 93 2.4.3.1. No nosso entendimento, para a obtenção de 100% dos pontos da tabela “Parcela D – Bónus” é considerar o fornecimento de uma Certificação Entry	Negativo. Em primeiro lugar, deseja-se, que sejam contempladas tantas quantas formações sejam possíveis fazer em função da bolsa de horas proposta/ano. Em segundo lugar, deseja-se que as

#	Pergunta	Resposta
	Level por fabricante (Cisco/EMC/VMWare)?	<p>formações sejam priorizadas em função das soluções actualmente existentes no Data Center. Em terceiro e último lugar, consideramos que a certificação é uma mais-valia individual acima de tudo, por conseguinte, somente os funcionários mais capazes se devem submeter a ela, indicadores que serão obtidos no decurso do trabalho quotidiano com o concorrente vencedor, cabendo então ao próprio funcionário submeter-se ou propor o financiamento para submissão aos exames de certificação.</p>
11	<p>2.4.3.1 Lote 1 – Equipamento Informático – Parcela E – Descontos. No nosso entender, a reposição do equipamento avariado é efectuada no âmbito da manutenção correctiva. Em caso de necessidade de fornecimento de equipamento fora do âmbito do contrato de manutenção (Exemplo: consumíveis – Baterias) será efectuada uma proposta comercial para o mesmo. Nesse contexto consideramos que esta “Parcela E – Descontos” não será levada em linha de conta na avaliação financeira da proposta, por ser redundante. Correcto?</p>	<p>Incorrecto. Em primeiro lugar, é nosso entendimento que os consumíveis referidos no exemplo, ou similares, devem constar na provisão de spares que o concorrente deve ter armazenados ou ao seu alcance no mais curto espaço de tempo, sendo este um factor diferenciador de qualquer proposta de serviço neste concurso.</p> <p>Porém, o entendimento do concorrente já seria válido apenas se estivéssemos a considerar a reposição de um dos activos por um outro de características totalmente diferentes do listado.</p> <p>Esclarecemos contudo que, no nosso entendimento, FORNECIMENTO nos termos expostos no pedido de esclarecimento refere-se a equipamento fornecido pelo concorrente no âmbito do contrato, pelo não deve ser com ADIÇÃO de novo equipamento no Data Center por parte da AT.</p> <p>Pese embora, por ser um evento previsto no âmbito da gestão do ciclo de vida dos activos, o concorrente DEVE clarificar na proposta a modalidade financeira que deseja seguir para este último caso.</p>
12	<p>No nosso entender, a obtenção de 100% dos pontos da tabela “Parcela D – Serviços Proactivos” considerar o fornecimento de uma bolsa de horas única perfazendo o total de 365h/ano para a globalidade dos pontos, que inclui as seguintes acções:</p> <p>12.1 Formação de Técnicos da AT – Níveis de Serviço do Data Center</p> <p>12.2 Formação de Técnicos da AT – Gestão de Ciclo de Vida dos Activos</p> <p>12.3 Consultoria – Inventário dos Activos;</p> <p>12.4 Consultoria – Mapas de Reposição /Optimização dos Activos</p> <p>12.5 Consultoria – Especificação Técnica de Hardware/Software para futuros concursos</p>	<p>Aplica-se o mesmo raciocínio explicado na questão # 9.</p>

#	Pergunta	Resposta
	públicos?	
13	2.4.3.3 Lote 2 – Data Center Facilities – Parcela F – Descontos. O nosso entendimento é que a reposição de equipamento avariado é efectuada no âmbito da manutenção correctiva. Em caso de necessidade de fornecimento de equipamento fora do âmbito do contrato de manutenção (Exemplo: consumíveis – Baterias) será efectuada uma proposta comercial para o mesmo. Nesse contexto consideramos que esta “Parcela E – Descontos” não será levada em linha de conta na avaliação financeira da proposta, por ser redundante. Correcto?	Aplica-se o mesmo raciocínio explicado na questão # 11.