

**RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO SEI - SAP.GAB/SAP.DCO/SAP.LCT**

**EDITAL SEI Nº 0023487373/2024 - SAP.LCT**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 517/2024**

**Objeto:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de outsourcing de impressão, sem fornecimento de papel, conforme especificações do Termo de Referência e seus anexos, pelo período de 60 (sessenta) meses.

**Pedido de Esclarecimento 07 - Recebido em 29 de novembro de 2024 às 12h20min.**

**Questionamento 01** – *“1. Relativo à Infraestrutura elétrica e lógica nos locais de instalação dos equipamentos. Como o presente edital de licitação visa substituir equipamentos previamente instalados, entendemos que há rede lógica (acesso à internet) disponível em todos os pontos de instalação e que as tomadas nesses locais estão no padrão ABNT 14136 (tomada com 2 pinos redondos + pino central de aterramento, 10 ou 20A conforme potência do equipamento). Nosso entendimento está correto? ”*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Deverão ser cumpridos todos os requisitos de instalação previstos no Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), a saber: 1.5.14 É da responsabilidade da CONTRATADA a instalação e configuração de todos os produtos, sejam estes de hardware e ou de software, assim como de qualquer componente necessário ou acessório aos mesmos. 1.5.15 Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, quando da instalação dos produtos, todos os cabos, cordões, conectores e acessórios (todos os elementos passivos, inclusive transformadores) necessários para a montagem apropriada dos equipamentos multifuncionais nos locais indicados. 1.5.16 Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores e/ou fontes de alimentação e/ou conversores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE. 1.5.17 O fornecimento de toda e qualquer ferramenta, instrumento, material e equipamento de proteção, bem como materiais e serviços complementares necessários à instalação são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não deverá gerar ônus à CONTRATANTE. Ainda conforme item 4.4 Vistoria, do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), foi ofertada a possibilidade de visita técnica para o devido conhecimento dos endereços e equipamentos atuais da CONTRATANTE."*

**Questionamento 01.a** – *“1. Na existência de tomadas fora do padrão: - A Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?”*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto, deverá ser seguido o cronograma conforme previsto no item 5.3.3, a saber: 5.3.3 O cronograma contendo o prazo de instalação dos equipamentos previstos para esta contratação está indicado no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826)."*

**Questionamento 01.b** – “1. - A empresa Contratada repassará eventuais custos com adaptadores necessários para a ligação dos equipamentos à Contratante ou a mesma disponibilizará os adaptadores em quantidade necessária?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está incorreto. Deverão ser cumpridos todos os requisitos vinculados à instalação, a saber: 1.5.12 A CONTRATADA é inteiramente responsável pela implantação e instalação da solução objeto desta contratação nos locais definidos no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826). 1.5.14 É da responsabilidade da CONTRATADA a instalação e configuração de todos os produtos, sejam estes de hardware e ou de software, assim como de qualquer componente necessário ou acessório aos mesmos. 1.5.15 Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, quando da instalação dos produtos, todos os cabos, cordões, conectores e acessórios (todos os elementos passivos, inclusive transformadores) necessários para a montagem apropriada dos equipamentos multifuncionais nos locais indicados. 1.5.16 Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores e/ou fontes de alimentação e/ou conversores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE. 1.5.17 O fornecimento de toda e qualquer ferramenta, instrumento, material e equipamento de proteção, bem como materiais e serviços complementares necessários à instalação são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não deverá gerar ônus à CONTRATANTE."***

**Questionamento 01.c** – “1. - Anormalidades nos equipamentos e outras falhas correspondentes a rede elétrica fora de padrão ABNT, isentará a empresa Contratada do cumprimento do tempo do chamado, até que a Contratante corrija o problema elétrico. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está correto, especificamente para os casos em que o problema é o ponto de rede ou ponto de energia, considerando que os mesmos são de responsabilidade da CONTRATANTE."***

**Questionamento 01.d** – “1. - Custos com troca de placas e peças originadas devido a rede elétrica fora do padrão ABNT serão ressarcidos pela Contratante. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está incorreto. Conforme item 1.7.10 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), a manutenção e assistência técnica serão realizadas sempre que solicitada pela CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA via ferramenta eletrônica disponibilizada."***

**Questionamento 02** – “2. - Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está correto."***

**Questionamento 03** – “3. - Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está incorreto. Conforme previsão do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), item 1.7.1, a CONTRATANTE deverá fornecer ferramenta"***

*eletrônica para os registros das solicitações de serviços de Suporte e Assistência Técnica. Contudo, caso a CONTRATADA tenha interesse em integrar sua ferramenta própria de uso, a CONTRATANTE disponibilizará a possibilidade de integração através de Web Service ou API, sendo que esta integração deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE, conforme previsto no item 1.7.2 do referido termo de referência: 1.7.2 A CONTRATANTE disponibilizará a possibilidade de integração da ferramenta eletrônica para os registros das solicitações de serviços de Suporte e Assistência Técnica, através de Web Service ou API, sendo de responsabilidade da CONTRATADA, a realização das alterações e/ou configurações em sua própria ferramenta, de forma a viabilizar a integração com o sistema em uso pela CONTRATANTE, sendo que esta integração deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE."*

**Questionamento 04** – “4. - Entendemos que, caso o ambiente de gestão de chamados da Contratante permita integração com a ferramenta de gestão de chamados da empresa Contratada por meio de APIs (disponibilizados pela Contratada), a Contratante permitirá a realização da integração entre ferramentas ITSM. Nosso entendimento está correto?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Conforme previsão do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), item 1.7.1, a CONTRATANTE deverá fornecer ferramenta eletrônica para os registros das solicitações de serviços de Suporte e Assistência Técnica. Contudo, caso a CONTRATADA tenha interesse em integrar sua ferramenta própria de uso, a CONTRATANTE disponibilizará a possibilidade de integração através de Web Service ou API, sendo que esta integração deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE, conforme previsto no item 1.7.2 do referido termo de referência: 1.7.2 A CONTRATANTE disponibilizará a possibilidade de integração da ferramenta eletrônica para os registros das solicitações de serviços de Suporte e Assistência Técnica, através de Web Service ou API, sendo de responsabilidade da CONTRATADA, a realização das alterações e/ou configurações em sua própria ferramenta, de forma a viabilizar a integração com o sistema em uso pela CONTRATANTE, sendo que esta integração deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE."*

**Questionamento 05** – “5. - Para realizar as entregas e instalações dos equipamentos, será necessária a integração dos colaboradores da empresa Contratada com os servidores municipais, bem como a entrada dos colaboradores da Contratada nos ambientes de trabalho dos servidores. Algum local de instalação necessita de exames de saúde, ou comprovações específicas? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que o edital não traz previsão de realização de exames de saúde. As demais comprovações solicitadas no edital, estão dispostas nos itens 1.7.14, 1.7.15 e 6.3.14 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), abaixo transcritos: 1.7.14 Para os serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATANTE permitirá o acesso dos técnicos habilitados e identificados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos. 1.7.15 Os técnicos da CONTRATADA ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências. 6.3.6 Obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI e coletiva EPC, caso necessário a seus funcionários; 6.3.7 Transportar, sempre que necessário, às suas expensas, seus funcionários, peças, ferramentas e equipamentos até as dependências da CONTRATANTE, além de manter limpos e inalterados os locais onde atuar. 6.3.12 A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança da CONTRATANTE e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à entidade CONTRATANTE ou a terceiros. 6.3.14 A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às instalações da CONTRATANTE."*

**Questionamento 06** – “6. - A Contratante exige algum regime ou condições diferenciadas para o recebimento do material objeto desta licitação, como suprimentos e/ou equipamentos?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que todas as condições para o recebimento do material objeto desta licitação, como suprimentos e/ou equipamentos, estão dispostas nos itens 1.5 Recebimento, Instalação e Configuração, 6.1.3 O(s) serviços(s) será(ão) recebido(s) e 6.3 Obrigações da Contratada específicas do objeto, bem como seus respectivos sub-itens."*

**Questionamento 07** – “7. - Visando a continuidade da prestação de serviços a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes (backups) nos locais de instalação, podendo ser utilizados quando necessário?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que o Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) prevê em seus itens 1.7.8 e 6.3.15, às condições de disponibilização de suprimentos, contudo, não existe previsão de entrega de equipamentos sobressalentes (backups) nos locais de instalação. 1.7.8 A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de reposição de consumíveis, como tonner/cartucho de impressão ou equivalente, cilindros etc., a fim de manter a qualidade do serviço de impressão, de cópia e de digitalização, quando for o caso, no melhor nível possível. Excetua-se neste item o fornecimento de papel, que será provido pela CONTRATANTE. 6.3.15 A CONTRATADA será responsável em manter os equipamentos sempre providos de consumíveis (exceto papel), peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas de cada unidade, devendo a cada entrega de tonner/cartucho de impressão ou equivalente, por equipamento, entregar pelo menos um tonner/cartucho de impressão ou equivalente, adicional, para ser mantido como reserva."*

**Questionamento 08** – “8. - Solicitamos a Contratante que informe histórico de movimentações de equipamentos de impressão entre unidades e qual a quantidade de ocorrências de movimentações realizadas nos últimos 12 (doze) meses.”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que estas informações estão disponibilizadas em nosso Portal da Transparência. Para acessar, informe e URL: <https://transparencia.joinville.sc.gov.br/>, e realize a consulta na aba “Compras > Contratos”. Esclarecemos ainda, que as movimentações estão registradas nos Termos de Apostilamento devidamente disponibilizados no portal. Pode ainda ser utilizado o atalho a seguir com acesso direto aos contratos: <https://transparencia.joinville.sc.gov.br/epublica-portal/#joinville/portal/compras/contratoTable?entidade=650>"*

**Questionamento 09** – “9. - Entendemos que o prazo de entrega informado no cronograma de implantação, poderá ser prorrogado desde que apresentada justificativa por parte da Contratada e aceita a prorrogação por parte da Contratante. Nosso entendimento está correto?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está correto."*

**Questionamento 10** – “10. - O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, correto?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Deverão ser atendidos os requisitos do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), informados a seguir: 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial no endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado. 1.7.1.2 O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato de 7 X 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia) e atendimento no sistema 5 X 12 (cinco dias na semana, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas). 1.7.1.3 A CONTRATADA deverá atuar em regime de plantão nos dias e horários não previstos no item anterior. 1.7.1.4 O atendimento in loco, quando necessário, deverá ocorrer das 07h às 19h de segunda-feira à sexta-feira, ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, desde que acordado entre as partes o agendamento."*

**Questionamento 11** – *"11. - 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 08:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Deverão ser atendidos os requisitos do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), informados a seguir: 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial no endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado. 1.7.1.2 O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato de 7 X 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia) e atendimento no sistema 5 X 12 (cinco dias na semana, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas). 1.7.1.3 A CONTRATADA deverá atuar em regime de plantão nos dias e horários não previstos no item anterior. 1.7.1.4 O atendimento in loco, quando necessário, deverá ocorrer das 07h às 19h de segunda-feira à sexta-feira, ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, desde que acordado entre as partes o agendamento."*

**Questionamento 12** – *"12. - Entendemos que o tempo de resposta após a abertura do chamado, poderá ser atendido inicialmente através de intervenção remota e que caso não seja sanado o problema, a CONTRATADA encaminhará um técnico até o local para continuidade do atendimento. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está correto, conforme disposto no item 1.7.1.1 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107): 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nos endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado."*

**Questionamento 13** – *"13. - Entendemos que como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, a Contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo à Contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. De acordo com o item 7.3.1.6 O prazo máximo para*

*atendimento presencial e solução definitiva, após a abertura do chamado técnico, será de:*

<b>Nível</b>	<b>Tabela de Severidade de Chamado - Descrição</b>	<b>Prazo</b>
1-Urgente	Equipamento parado prejudicando os serviços e/ou atribuições da Administração Pública Municipal	02 horas
2-Muito importante	Equipamento apresentando erros ou problemas recorrentes que impactam nos serviços e/ou atribuições da Administração Pública Municipal e solicitação de fornecimento de consumíveis (tonner, cartucho de impressão ou equivalente)	04 horas
3-Importante	Equipamento precisando ser remanejado, reinstalado ou instalado	08 horas
4-Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, dentre outros.	08 horas

*Conforme previsto no Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), somente serão aceitas situações as situações abaixo em caso de não cumprimento dos níveis de SLA: 7.3.1.12 A CONTRATADA será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos chamados em que sejam descumpridos os prazos de solução, desde que comprovadas as seguintes situações: 7.3.1.12.1 Quando constatado que o problema está relacionado a “bug” no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio. 7.3.1.12.1.1 Para o caso do item 7.3.1.12.1, a CONTRATADA tem o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para apresentar Parecer Técnico do motivo do "bug" e qual o prazo proposto pelo fabricante para a correção. 7.3.1.12.1.2 Que a CONTRATADA tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno, principalmente, a instalação de equipamento de contingência para os casos cujo incidente tenha sido registrado e classificado com severidade 1-Urgente ou 2-Muito importante, conforme Tabela de Severidade de Chamado, do item 7.3.1.6. 7.3.1.12.1.3 Todas as soluções providas, inclusive as soluções de contorno, são de responsabilidade da CONTRATADA e sem ônus para a CONTRATANTE."*

**Questionamento 14** – *“14. - A Contratada poderá realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos em que o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?”*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está correto, desde que atendidos minimamente os itens 1.7.5 e 1.7.13.2 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107): 1.7.5 Nos casos em que não for possível prestar a assistência técnica on-site o equipamento deverá ser substituído por outro de igual modelo e/ou superior durante o período da assistência técnica. 1.7.13.2 Para a execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da empresa CONTRATADA, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. "*

**Questionamento 15** – “15. - Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte em regime 24x7?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), informados a seguir: 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nos endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado. 1.7.1.2 O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato de 7 X 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia) e atendimento no sistema 5 X 12 (cinco dias na semana, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas). 1.7.1.3 A CONTRATADA deverá atuar em regime de plantão nos dias e horários não previstos no item anterior. 1.7.1.4 O atendimento in loco, quando necessário, deverá ocorrer das 07h às 19h de segunda-feira à sexta-feira, ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, desde que acordado entre as partes o agendamento."*

**Questionamento 16** – “16. - Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), informados a seguir: 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nos endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado. 1.7.1.2 O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato de 7 X 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia) e atendimento no sistema 5 X 12 (cinco dias na semana, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas). 1.7.1.3 A CONTRATADA deverá atuar em regime de plantão nos dias e horários não previstos no item anterior. 1.7.1.4 O atendimento in loco, quando necessário, deverá ocorrer das 07h às 19h de segunda-feira à sexta-feira, ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, desde que acordado entre as partes o agendamento."*

**Questionamento 17** – “17. - Ainda sobre o item 16, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que deverá ser atendido o requisito do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), informado a seguir: 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nos endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado."*

**Questionamento 18** – “18. - Sobre a cobertura de atendimento. Favor detalhar quais endereços deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que todos os endereços constantes no anexo Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), conforme previsto no item 1.7.1.1 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº*

**0023349107): 1.7.1.1 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nos endereços indicados no Anexo SAP.UNG (SEI nº 0022508826), quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado."**

**Questionamento 19** – “19. - A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados na USB das estações de trabalho?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: **"Sim, de acordo com o item do 2.1.17 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), bem como o item 1.9.3 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107): 2.1.17 Capturar contadores de impressão, cópia e digitalização dos equipamentos multifuncionais automaticamente, do Padrão de Especificação Técnica. 1.9.3 A obtenção dos dados para a elaboração do faturamento, será de responsabilidade da CONTRATADA, podendo serem obtidos "on line" e/ou "localmente", observada a infraestrutura característica de cada local."**

**Questionamento 20** – “20. - Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede da Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: **"Sim, de acordo com item 2.1.13 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480). 2.1.13 Realizar inventário automático dos equipamentos, inclusive com a devida interação com a ferramenta eletrônica da CONTRATANTE, de forma a prover a devida identificação desses equipamentos pela rede da CONTRATANTE e/ou a obtenção de dados de gerenciamento e/ou monitoramento e/ou bilhetagem por parte desse sistema da CONTRATANTE."**

**Questionamento 21** – “21. - Para os endereços mais distantes, com acesso restrito ou por se tratar de unidade crítica, a Contratada poderá realizar a disponibilização e instalação de equipamentos de backup, este(s) sem custo(s) e disponibilizado(s) como forma de atender ao SLA solicitado na documentação publicada para concorrência. A Contratante, nestes casos pontuais, permitirá que seja mantido ligado o equipamento para backup no(s) endereço(s) apontados pela Contratada, onde apenas terá que disponibilizar um ponto de rede de dados e rede de energia elétrica estabilizada. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: **"O entendimento está incorreto. Não há previsão no Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), em relação a disponibilização de equipamentos de backup."**

**Questionamento 22** – “22. - Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: **"Esclarecemos que de acordo com o item 1.7.6 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) "A CONTRATADA é responsável por executar as manutenções preventivas e corretivas necessárias à boa execução contratual." Sendo que a CONTRATANTE não disponibiliza um cronograma de manutenções preventivas, tendo em vista que é um serviço de responsabilidade da CONTRATADA."**

**Questionamento 23** – “23. - Ainda no item 22, a Contratada/Fabricante estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para as preventivas, podemos seguir tais definições como períodos para realizar as manutenções/limpezas preventivas?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que de acordo com o item 1.7.6 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) "A CONTRATADA é responsável por executar as manutenções preventivas e corretivas necessárias à boa execução contratual." Sendo que a CONTRATANTE não disponibiliza um cronograma de manutenções preventivas, tendo em vista que é um serviço de responsabilidade da CONTRATADA."*

**Questionamento 24** – “24. - A Contratante permitirá a realização de auditorias ao longo do contrato no intuito de constatação de uso de suprimentos e materiais originais e de primeiro uso, por parte da futura Contratada? Caso negativo, de forma que possa se garantir que a futura Contratada forneça todas as peças e suprimentos sendo eles novos e de primeiro uso, conforme exigência da documentação publicada para concorrência, solicitamos à Contratante que informe como será realizado esta verificação?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que o Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) não faz menção à realização de auditorias futuras. Esclarecemos ainda que é de responsabilidade da CONTRATANTE realizar o acompanhamento e a fiscalização do contrato, através da CAF - Comissão de Avaliação e Fiscalização do Contrato, nomeada através de portaria, conforme previsto no item 6.2.2, abaixo transcrito: 6.2.2 Os gestores e fiscalizadores elencados no item 6.2.1 ficam responsabilizados em publicar a portaria da Comissão de Gestão e Fiscalização, que tratará em conjunto sobre todos os assuntos relativos à execução da contratação, inclusive solicitações de reequilíbrio, cancelamento, entre outras, que possam vir a impactar na execução contratual das demais gestoras. Esclarecemos ainda que o termo de referência traz as informações relativas à conferência no recebimento dos equipamentos, bem como demais responsabilidades da CONTRATANTE, nos itens 6.1.3 e 6.4, bem como seus subitens."*

**Questionamento 25** – “25. - Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está correto, conforme já esclarecido no item 02 acima."*

**Questionamento 26** – “26. - Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está incorreto. Esclarecemos que conforme os itens 1.7.6 e 1.7.7 do Anexo IV - Termo de Referência (SEI nº 0023036515), a CONTRATADA é responsável por executar as manutenções preventivas e corretivas necessárias à boa execução contratual, sendo que durante a vigência do Contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados, sem custo adicional em relação ao preço contratado."*

**Questionamento 27** – “27. - Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme documentação publicada para concorrência que

*contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: a) Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax); b) Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel; c) Troca de suprimentos; d) Ativação de backup; Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, como já é previsto na documentação publicada para concorrência, entendemos que para o processo de substituição de toner, este poderá ser realizado pela Contratante, mediante treinamento realizado pela Contratada durante fase de implantação e, caso houver necessidade de suporte, os usuários poderão solicitar suporte junto à Contratada via FAQ, portal web e Central de Atendimento, que prestará o devido suporte, de acordo com os níveis mínimos de serviços acordado, correto?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está incorreto. O item 1.6 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) trata especificamente dos requisitos das capacitações a serem realizadas. Quanto ao Suporte e Assistência Técnica, deverá ser seguido o previsto no item 1.7 do referido termo de referência."***

**Questionamento 28** – *"28. - 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?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está incorreto. O item 7.3.1.9 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), dispõe que "Na ocorrência de não cumprimento da Meta estabelecida por item, a penalidade atribuída será de até 1% (um por cento) do valor da fatura do mês anterior às ocorrências." Sendo que a aplicação das sanções discriminadas no item 7.3.1.8 e 7.3.1.9 só poderão ser aplicadas após o devido processo administrativo, no qual esteja garantido o contraditório e a ampla defesa, nos moldes de Instrução Normativa específica, conforme item 7.3.1.10 do referido termo de referência."***

**Questionamento 29** – *"29. - Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução? Todos os endereços possuem link com internet?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), informados a seguir: 4.4 A Solução deverá executar a parte servidora no ambiente disponível da CONTRATANTE, preferencialmente em ambiente Docker ou em servidores virtualizados com Sistema Operacional Microsoft Windows Server 2016 ou superior, ou GNU/Linux Debian 10 ou superior. 4.5 A Solução deverá utilizar os Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados – SGBD disponíveis no ambiente da CONTRATANTE: MySQL 8.0 ou superior, PostgreSQL 12 ou superior, MS SQL Server 2016. 4.6 A aplicação Web deverá ser compatível com os servidores, e suas versões mínimas, Apache 2, ou Tomcat 7, ou IIS 7 ou JBoss AS 7. 4.7 A Solução oferecida deverá atender as estações de trabalho da Administração Municipal disponíveis com os sistemas operacionais Microsoft Windows 7, 10, 11 ou superior, em plataforma de hardware de 32 e 64 bits. 4.8 A Solução, quando necessário o uso de navegador, deverá ser compatível com Mozilla Firefox ESR, Google Chrome Enterprise e EDGE. 4.9 As aplicações web deverão garantir a segurança contra possíveis ataques e métodos de violação de programas de informática que comprometam os dados e a disponibilidade da Solução. 4.10 As aplicações web deverão ser servidas pelo protocolo HTTPS."***

**Questionamento 30** – *"30. - Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que o número de usuários da rede corporativa é variável, de acordo com o número de servidores, comissionados, contratados, estagiários, entre outros. Informamos que este número atualmente varia em torno de 13.500 a 14.000 usuários, porém, pode haver um crescimento escalonado, de acordo com a demanda de novas contratações da Administração Municipal."*

**Questionamento 31** – *"31. - A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Sim, possui."*

**Questionamento 32** – *"32. - Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers). Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Sim, o entendimento está correto conforme previsto no item 4.4 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480) "A Solução deverá executar a parte servidora no ambiente disponível da CONTRATANTE, preferencialmente em ambiente Docker ou em servidores virtualizados com Sistema Operacional Microsoft Windows Server 2016 ou superior, ou GNU/Linux Debian 10 ou superior.""*

**Questionamento 33** – *"33. - Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor da Contratante poderá ser realizada de forma centralizada na Matriz, com ação remota pelo analista de implantação da Contratada, caso haja necessidade de acessar servidores de outras unidades. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"O entendimento está correto, desde que atendido o item 4.3 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), "Todo o procedimento de instalação, configuração e atualização de ambiente e do sistema será executado pela equipe técnica da CONTRATADA, com a supervisão da CONTRATANTE, sem custo adicional para a CONTRATANTE.""*

**Questionamento 34** – *"34. - A instalação/mapeamento de driver/fila de impressão pode ser realizada de forma remota com ferramentas ou políticas de GPO/Login Script? Se não for possível, qual a quantidade de estações de trabalho para instalação/mapeamento de driver/fila de impressão?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Sim, é possível."*

**Questionamento 35** – *"35. - Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar? Quem fará a gestão destes recursos, Contratante ou Contratada?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024

- SAP.UNG: *"Sim, existe, conforme previsto no item 2.1.12 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), "Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e/ou unidades e/ou equipamentos e/ou grupos (e Centros de Custos, quando for o caso) da CONTRATANTE, a fim de automatizar a gestão dos limites de uso dos serviços de impressão e cópia.", sendo que esta gestão será realizada pela CONTRATANTE."*

**Questionamento 36** – *"36. - Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que a resposta a este questionamento já foi esclarecida no item 29 acima."*

**Questionamento 37** – *"37. - Entendemos que a contratante irá disponibilizar a infraestrutura de servidor e instância em seu banco de dados para a instalação da solução de gerenciamento/bilhetagem. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que conforme previsto no item 4.4 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), "a Solução deverá executar a parte servidora no ambiente disponível da CONTRATANTE, preferencialmente em ambiente Docker ou em servidores virtualizados com Sistema Operacional Microsoft Windows Server 2016 ou superior, ou GNU/Linux Debian 10 ou superior."*

**Questionamento 38**– *"38. - Todos os endereços são interligados via rede? Que tipo de conexão de rede/link?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Sim, via link de fibra óptica ou antena ponto a ponto."*

**Questionamento 39** – *"39. - Será necessário plantão de suporte em regime 24x7 para ambiente de Servidor de Impressão?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Sim, conforme itens 1.7.1.2 e 1.7.1.3 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107), abaixo transcritos; 1.7.1.2 O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato de 7 X 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia) e atendimento no sistema 5 X 12 (cinco dias na semana, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas). 1.7.1.3 A CONTRATADA deverá atuar em regime de plantão nos dias e horários não previstos no item anterior."*

**Questionamento 40** – *"40. - Sobre o tema de cotas de impressão por usuário, entendemos que a instalação será realizada pela empresa Contratada, mas a administração e gestão das cotas será realizada pela Contratante, correto?"*

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que a resposta a este questionamento já foi esclarecida no item 35 acima."*

**Questionamento 41** – “41. - A Contratante possui o recurso de cotas de impressão por usuário em uso atualmente? Possui um colaborador dedicado para operar, realizar a gestão, controle e atender aos usuários finais deste recurso?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Não possui."*

**Questionamento 42** – “42. - Qual é o tipo de cota de impressão por usuário que a Contratante deseja que seja implementado? Cotas com bloqueio? Cotas sem bloqueio? Apenas no painel dos equipamentos? Através de mensagem na estação de trabalho do usuário?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos 2.1.11 e 2.1.12 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), abaixo transcritos: 2.1.11 Permitir a definição do limite de cotas por impressora, por usuário, por equipamento, por unidade e/ou centro de custo (quando for o caso) e a geração de relatórios de utilização de cotas. As cotas objetivam limitar a quantidade de impressões e/ou cópias de qualquer equipamento, conforme os critérios anteriormente estabelecidos. 2.1.12 Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e/ou unidades e/ou equipamentos e/ou grupos (e Centros de Custos, quando for o caso) da CONTRATANTE, a fim de automatizar a gestão dos limites de uso dos serviços de impressão e cópia."*

**Questionamento 43** – “43. - Solicitamos a Contratante que informe a quantidade de grupos de usuários em ambiente Microsoft Active Directory para determinação de grupos de cotas de impressão por usuário a serem configurados no ambiente de bilhetagem/gestão ou que especifique a quantidade de grupos de cotas de impressão a serem dimensionados no ambiente”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos 2.1.11 e 2.1.12 do Padrão de Especificação Técnica - PET SAP.UTI (SEI nº 0022915480), abaixo transcritos: 2.1.11 Permitir a definição do limite de cotas por impressora, por usuário, por equipamento, por unidade e/ou centro de custo (quando for o caso) e a geração de relatórios de utilização de cotas. As cotas objetivam limitar a quantidade de impressões e/ou cópias de qualquer equipamento, conforme os critérios anteriormente estabelecidos. 2.1.12 Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e/ou unidades e/ou equipamentos e/ou grupos (e Centros de Custos, quando for o caso) da CONTRATANTE, a fim de automatizar a gestão dos limites de uso dos serviços de impressão e cópia."*

**Questionamento 44** – “44. - Com relação ao subitem item 1.7.1.4, do Termo de Referência, “O atendimento in loco, quando necessário, deverá ocorrer das 07h às 19h de segunda-feira à sexta-feira, ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, desde que acordado entre as partes o agendamento.” Poderiam informar a quantidade de acionamentos fora do horário comercial e finais de semana dos últimos 6 meses?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: *"Esclarecemos que o Termo de Contrato atual possui outros regramentos, sendo assim, o Termo de Contrato vigente e o Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) não podem e não devem ser utilizados como comparativo, de modo a não resultar em interpretações incorretas."*

**Questionamento 45** – “45. - Com relação ao subitem 5.2.4, do Termo de Referência, “A CONTRATADA deverá providenciar um sobreaviso para ser acionado no período não compreendido no item 5.2.3”. Entendemos que o sobreaviso mencionado será em eventos isolados e informados com antecedência a Contratada. Nosso entendimento está correto?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"O entendimento está incorreto. O acionamento poderá ocorrer em eventos isolados para os quais não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência."***

**Questionamento 46** – “46. – Ainda relativo ao subitem 5.2.4, “A CONTRATADA deverá providenciar um sobreaviso para ser acionado no período não compreendido no item 5.2.3.”. Poderiam informar quantos eventos de sobreaviso foram realizados nos últimos 6 meses?”

**Resposta:** Conforme manifestação da Unidade de Gestão - da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0023733770/2024 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o Termo de Contrato atual possui outros regramentos, sendo assim, o Termo de Contrato vigente e o Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0023349107) não podem e não devem ser utilizados como comparativo, de modo a não resultar em interpretações incorretas."***

**Pércia Blasius Borges**

**Pregoeira**

**Portaria nº 181/2024**



Documento assinado eletronicamente por **Pércia Blasius Borges, Servidor(a) Público(a)**, em 03/12/2024, às 10:42, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0023741568** e o código CRC **DCE03FFF**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC -  
[www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br)

24.0.229742-0

0023741568v16