

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

**EDITAL SEI Nº 26461320/2025 - SAP.LCT**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 350/2025**

**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, para unidades administradas pela Secretaria de Educação.**

**Pedido de Esclarecimento 9 - Recebido em 10 de setembro de 2025, às 14h47min.**

**Questionamento 1.a) :** *"SOBRE A CAMADA DE SERVIÇO. a) Com relação ao item 12.4.3 do Anexo III, considerando que para efeito de glosa no faturamento a penalização será de 1% por item (1- Urgente, 2 - Muito Importante, 3- Importante e 4- Informação), prevendo uma baixa volumetria de chamados técnicos, podemos admitir que para efeito de cálculo do SLA de 95% por item, a volumetria mínima de chamados atendidos no mês para efeito de cálculo será de 20 chamados por item ?".*

**Resposta:** Conforme resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26763953/2025 - SED.URC.ARC: *"Os níveis de atendimentos definidos em Edital são percentuais, isto é, definidos conforme o número de chamados mensais e não há estabelecimento de limite mínimo ou máximo de chamados a serem considerados. A CONTRATADA deve observar o que consta no Anexo III da Minuta do Contrato do presente Edital"*

**Questionamento 1.b) :** *"b) Ainda sobre o item 12.4.3 do Anexo III, caso a quantidade de chamados no mês de algum item seja abaixo de 20 chamados, o saldo será transportado para o mês ou meses seguintes até que o volume mínimo de 20 chamados seja atingido ?".*

**Resposta:** Conforme resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26763953/2025 - SED.URC.ARC: *"Os níveis de atendimentos definidos em Edital são percentuais, isto é, definidos conforme o número de chamados mensais e não há estabelecimento de limite mínimo ou máximo de chamados a serem considerados. A CONTRATADA deve observar o que consta no Anexo III da Minuta do Contrato do presente Edital."*

**Questionamento 1.c) :** *"c) Poderiam informar a quantidade de acionamentos durante o plantão (sobreviço) nos últimos 12 meses?"*.

**Resposta:** Conforme resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26763953/2025 - SED.URC.ARC: *"Não há registro de acionamentos de sobreviço nos últimos 12 meses."*

**Questionamento 1.d) :** *"d) Poderiam informar se a Contratada pode optar em manter um Técnico Residente no ambiente da Contratante ? Se sim, poderiam informar em qual unidade o mesmo poderia ficar alocado?"* .

**Resposta:** Conforme resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26763953/2025 - SED.URC.ARC: *"Não há previsão editalícia na manutenção, por parte da CONTRATANTE, da disponibilização do ambiente para Técnico Residente."*

**Questionamento 1.e) :** *"e) Ainda sobre a possibilidade de manter um Técnico Residente no ambiente da Contratante. Caso seja possível, a Contratante ficará responsável pelo mobiliário (mesa, cadeira, acesso ao sistema de ITSM) e a Contratada pelo fornecimento de desktop ou notebook ?".*

**Resposta:** Conforme resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26763953/2025 - SED.URC.ARC: *"Não há previsão editalícia na manutenção, por parte da CONTRATANTE, da disponibilização do ambiente para Técnico Residente."*

**Questionamento 1.f) :** *"f) Com relação ao item 4.1.6.1 Anexo IV, poderiam informar se o sistema em questão é de desenvolvimento próprio da Contratante ou uma solução de mercado ? Caso seja uma solução de mercado, poderiam informar qual ?".*

**Resposta:** Conforme resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26763953/2025 - SED.URC.ARC: *"O sistema utilizado é o GLPI que é um sistema de código aberto, que funciona como uma solução completa para gerenciamento de TI, implementada pela TI da Prefeitura Municipal de Joinville/SC"*

**Questionamento 2.g) :** *"SOBRE O CADASTRAMENTO DA PROPOSTA. g. Entendemos que o arquivo da proposta, anexos e demais documentos deverão ser fornecidos apenas após a fase de lance, quando o pregoeiro convocar o arrematante do pregão. Está correto?"*

**Resposta:** Sim, está correto. Vejamos os termos do edital:

#### **8 - DA FORMA DE ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**8.1 - A proposta de preços deverá ser enviada exclusivamente via sistema**, redigida em idioma nacional, sem cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas, devendo ser datada e assinada pelo representante legal do proponente devidamente identificado, contendo identificação do proponente, endereço, telefone e e-mail.

**8.2 - Após a fase de lances**, a proposta atualizada **deverá ser enviada** no prazo máximo de até **02 (duas) horas após a convocação do pregoeiro**.

(...)

#### **9 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DO PRAZO DE ENVIO**

**9.1 - Os documentos de habilitação deverão ser enviados exclusivamente via sistema eletrônico**, no prazo máximo de até 02 (duas) horas **após a convocação do pregoeiro**. (grifado)

**Questionamento 2.h) :** *"h. Ainda referente ao cadastramento da proposta no portal de compras gov.br, gostaríamos de confirmar o que segue: o campo "Valor unitário (R\$)" deve ser preenchido com o valor total da proposta, correspondente ao somatório mensal dos 36 meses de vigência contratual (de acordo com o item 6.2 do Edital) Esse entendimento está correto?"*

**Resposta:** Esclarecemos que o preenchimento no Portal do Comprasnet deverá ser o valor global, conforme estipulado no preâmbulo do Edital, que compreende o prazo de execução contratual de 36 (trinta e seis) meses, conforme constante no subitem 1.2 do Termo de Referência - Anexo IV.

**Daniela Mezalira**

**Pregoeira**

**Portaria nº 235/2025**



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Mezalira, Servidor(a) Público(a)**, em 12/09/2025, às 10:23, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, 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 **26778883** e o código CRC **97DA00F1**.

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

25.0.140523-9

26778883v3