

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 01 - Recebido em 01 de setembro de 2025, às 18h34min.

Questionamento 1: *"1. Identificamos que, nas especificações técnicas do processo, consta a descrição de uma impressora Tipo 1, com seus respectivos requisitos técnicos detalhados no arquivo "Anexo VI - PET". No entanto, observamos que esse equipamento não está presente na grade de distribuição por unidade escolar, tampouco há referência à sua precificação. Diante deste cenário, solicitamos esclarecimento quanto à inclusão deste item na composição da solução. Está correto afirmar que devemos desconsiderá-lo para fins de proposta? Há previsão de sua solicitação ao longo da vigência contratual?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Devem ser consideradas apenas os equipamentos e tipos expressos no anexo I durante toda a vigência contratual."*

Questionamento 2: *"2. Considerando os requisitos de instalação dos equipamentos, entendemos que todas as tomadas disponíveis nas localidades da Contratante seguem o padrão ABNT NBR 14136 (tomadas com dois pinos redondos e pino central de aterramento, 10A ou 20A conforme a potência do equipamento). Poderiam confirmar esse entendimento?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"O entendimento está incorreto. Deverão ser cumpridos todos os requisitos de instalação previstos no Anexo IV do Edital (Termo de Referência), a saber:*

4.1.4.14 - 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.

4.1.4.15 - 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.

4.1.4.16 - 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.

4.1.4.17 - 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 subitem 4.6 Vistoria, do Anexo IV do Edital (Termo de Referência) foi ofertada a possibilidade de visita técnica para o devido conhecimento dos endereços e equipamentos atuais da CONTRATANTE."

Questionamento 3.a: *"3. Caso sejam identificadas tomadas fora do padrão mencionado, solicitamos os seguintes esclarecimentos: a. A Contratante está ciente de que os prazos de implantação poderão ser ajustados conforme a adequação da infraestrutura elétrica?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"O entendimento está incorreto, deverá ser seguido o cronograma conforme previsto no subitem 4.1.4 do Anexo IV do Edital (Termo de Referência), inclusive a saber:*

4.1.4.7 - Deverá ser elaborado e entregue um Plano de Entrega dos Produtos, o qual deverá estar em consonância com o Cronograma de execução dos serviços, o qual contemplará as informações de transportadoras, logística de recebimento, caminhos de passagem e armazenagem no órgão ou com as datas programadas, caso a entrega e a instalação ocorram em momentos distintos, desde que

observado os prazos estabelecidos.

4.1.4.5 - Os equipamentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA em cada unidade e local definido pela CONTRATANTE, observado o cronograma e o prazo de instalação dos equipamentos previstos para esta contratação indicado no documento SEI 0024802408, considerando-se ainda o subitem 4.1.4.2.

Cabendo se for o caso de ajustes na adequação, que serão de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme previsto no subitem 6.4.7 do Anexo IV - Termo de Referência, do Edital: 6.4.7 - Disponibilizar as instalações físicas e os meios materiais, tais como ponto de rede e de energia elétrica, necessários à execução dos serviços objeto do presente Termo de Referência."

Questionamento 3.b: *"b. Os custos com adaptadores necessários para a conexão dos equipamentos serão repassados à Contratante ou esta disponibilizará os adaptadores em quantidade suficiente?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"O entendimento está incorreto. Deverão ser cumpridos todos os requisitos vinculados à instalação, conforme disposto no Anexo IV do Edital (Termo de Referência), a saber:*

4.1.4.12 - A CONTRATADA é inteiramente responsável pela implantação e instalação da solução objeto desta contratação nos locais definidos no documento SEI 0024802408.

[...]

4.1.4.14 - 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.

4.1.4.15 - 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.

4.1.4.16 - 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.

4.1.4.17 - 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 3.c: *"c. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"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, conforme previsto no subitem 6.4.7 do Anexo IV - Termo de Referência, do Edital: 6.4.7 - Disponibilizar as instalações físicas e os meios materiais, tais como ponto de rede e de energia elétrica, necessários à execução dos serviços objeto do presente Termo de Referência."*

Questionamento 3.d: *"d. Custos relacionados à substituição de placas ou componentes danificados por rede elétrica inadequada serão ressarcidos pela Contratante?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"O entendimento está incorreto. Conforme previsto no Anexo IV do Edital (Termo de Referência): 4.1.6.10 - 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 4: *"4. Os equipamentos contarão com acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, todas as unidades administradas pela Secretaria de Educação possuem acesso à internet."*

Questionamento 5: *"5. Todas as localidades contempladas possuem acesso à internet ativo e funcional?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, todas as unidades administradas pela Secretaria de Educação possuem acesso à internet."*

Questionamento 6: "6. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está correto."

Questionamento 7: "7. Também compreendemos que as solicitações de apoio técnico e reparo dos equipamentos serão formalizadas por meio do portal web disponibilizado pela empresa Contratada. Está correto esse entendimento?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está incorreto. Conforme previsão do Anexo IV do Edital (Termo de Referência): 4.1.6.1 -A CONTRATANTE disponibilizará aos usuários um sistema eletrônico próprio para registro de solicitações de Suporte e Assistência Técnica. Cabe a CONTRATADA integrar seu sistema de atendimento ao da CONTRATANTE, garantindo que todos os chamados sejam criados exclusivamente pela plataforma da CONTRATANTE;

Contudo, caso a CONTRATADA tenha interesse em integrar sua ferramenta própria de uso, a CONTRATANTE disponibilizará a possibilidade de integração: 4.1.6.2 - A CONTRATADA deverá viabilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, a integração técnica entre o sistema de chamados da CONTRATANTE e sua plataforma de suporte, observando a forma de integração que pode ser através da utilização de Web Service, API ou outro meio tecnológico compatível com o sistema da CONTRATANTE. Os Sistemas deverão estar integrados de forma a garantir a sincronização em tempo real das atualizações nos chamados (ex.: status, soluções).

Cabendo a CONTRATADA integrar seu sistema de atendimento ao da CONTRATANTE, garantindo que todos os chamados sejam criados exclusivamente pela plataforma da CONTRATANTE;" (grifo nosso):"

Questionamento 8: "8. Caso o ambiente de gestão de chamados da Contratante permita integração via API com a ferramenta utilizada pela Contratada, entendemos que será viabilizada a integração entre os sistemas ITSM, utilizando as APIs fornecidas pela Contratada. Esse entendimento está alinhado com o previsto?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está incorreto. Conforme previsão do Anexo IV do Edital (Termo de Referência): 4.1.6.1 -A CONTRATANTE disponibilizará aos usuários um sistema eletrônico próprio para registro de solicitações de Suporte e Assistência Técnica. Cabe a CONTRATADA integrar seu sistema de atendimento ao da CONTRATANTE, garantindo que todos os chamados sejam criados exclusivamente pela plataforma da CONTRATANTE;

Contudo, caso a CONTRATADA tenha interesse em integrar sua ferramenta própria de uso, a CONTRATANTE disponibilizará a possibilidade de integração: 4.1.6.2 - A CONTRATADA deverá viabilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, a integração técnica entre o sistema de chamados da CONTRATANTE e sua plataforma de suporte, observando a forma de integração que pode ser através da utilização de Web Service, API ou outro meio tecnológico compatível com o sistema da CONTRATANTE. Os Sistemas deverão estar integrados de forma a garantir a sincronização em tempo real das atualizações nos chamados (ex.: status, soluções)."

Questionamento 9: "9. A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "As condições estão detalhadas junto ao subitem 4.1.4 - Recebimento, Instalação e Configuração do Anexo IV - Termo de Referência do Edital. Considerando o Plano de Entrega de Produtos, previsto no subitem 4.1.4.7 do Anexo IV - Termo de Referência, do Edital. 4.1.4.7 - Deverá ser elaborado e entregue um Plano de Entrega dos Produtos, o qual deverá estar em consonância com o Cronograma de execução dos serviços, o qual contemplará as informações de transportadoras, logística de recebimento, caminhos de passagem e armazenagem no órgão ou com as datas programadas, caso a entrega e a instalação ocorram em momentos distintos, desde que observado os prazos estabelecidos. "

Questionamento 10: "10. Visando a continuidade da prestação de serviços a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes nas localidades do cliente, podendo ser utilizando quando necessário?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Esclarecemos que o Anexo IV do Edital (Termo de Referência) prevê, nos itens citados abaixo, as condições de disponibilização de suprimentos, contudo, não existe previsão de entrega de equipamentos sobressalentes (backups) nos locais de instalação.

4.1.6.8 - A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de reposição de consumíveis, como tonners, 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.

6.3.12 - 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", por equipamento, entregar pelo menos um "tonner" adicional, para ser mantido como reserva.

Sendo assim, é prevista, apenas, a entrega de pelo menos um tonner adicional por equipamento para ser mantido como reserva conforme subitem 6.3.12 do Anexo IV - Termo de referência, do Edital."

Questionamento 11: "11. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Informamos que não possuímos histórico de movimentações entre unidades."

Questionamento 12: "12. Entendemos que o prazo de entrega dos equipamentos poderá ser excepcionalmente prorrogado, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA, a qual deverá demonstrar que o prazo adicional é necessário em razão de fatores alheios à sua vontade como, por exemplo, prazo de envio de produtos importados, processos alfandegários, greves, entre outros. Nosso entendimento está correto?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Não, este entendimento está incorreto. O Anexo IV - Termo de Referência, do Edital, estabelece no subitem 4.1.4.18 que "(...) a falta de peças ou equipamentos não deverá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a CONTRATADA das penalidades a que estará sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos"."

Questionamento 13: "13. 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 07:00 às 19:00). Está correto nosso entendimento?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está incorreto. Deverão ser atendidos os requisitos do Anexo IV do Edital (Termo de Referência), informados a seguir:

4.1.6.1.1 - O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial no endereços indicados no documento SEI 0024802408, quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado.

4.1.6.1.2 - O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato 5 X 12 (cinco dias na semana - segunda à sexta -, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas).

[...]

4.1.6.4 - A CONTRATADA deverá prestar a assistência técnica on-site.

4.1.6.5 - 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.

[...]

5.1.1 - Os serviços contratados deverão serem executados em regime 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, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

5.1.1.1 - A CONTRATADA deverá providenciar um sobreaviso para ser acionado no período não compreendido no subitem 5.1.1, ou eventualmente em feriados e pontos facultativos."

Questionamento 14: "14. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Sim, conforme estabelecido no item 4.1.6.1.1 do Anexo IV - Termo de Referência, do Edital: 4.1.6.1.1 - O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial no endereços indicados no documento SEI 0024802408, quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado."

Questionamento 15: "15. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está incorreto. De acordo com o Anexo IV do Edital (Termo de Referência), o prazo máximo para atendimento presencial e solução definitiva, após a abertura do chamado técnico, será de: 7.4.1.6 - O prazo máximo para atendimento presencial e solução definitiva, após a abertura do chamado técnico, será de:

Nível	Tabela de Severidade de Chamado - Descrição	Prazo
1-Urgente	Equipamento parado prejudicando os serviços e/ou atribuições da Administração Pública Municipal	08 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 tonner	08 horas
3-Importante	Equipamento precisando ser remanejado, reinstalado ou instalado	16 horas
4- Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, dentre outros.	02

Conforme previsto no Anexo IV do Edital (Termo de Referência), somente serão aceitas situações as situações abaixo em caso de não cumprimento dos níveis de SLA:

7.4.1.12 - 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:

a) 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.

a.1) Para o caso do subitem 7.4.1.12, "a", a CONTRATADA tem o prazo de até 05 dias úteis para apresentar Parecer Técnico do motivo do "bug" e qual o prazo proposto pelo fabricante para a correção.

b) 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 subitem 7.4.1.6.

c) Todas as soluções providas, inclusive as soluções de contorno, são de responsabilidade da CONTRATADA e sem ônus para a CONTRATANTE.

Questionamento 16: "16. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está correto, desde que atendidos minimamente os itens abaixo indicados do Anexo IV do Edital (Termo de Referência)

4.1.6.5 - 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.

[...]

4.1.6.13.2 - Para a execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da CONTRATADA, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. "

Questionamento 17: "17. Com relação ao item 5.1.1.1 "A CONTRATADA deverá providenciar um sobreaviso para ser acionado no período não compreendido no subitem 5.1.1, ou eventualmente em feriados e pontos facultativos.". Entendemos que para estes períodos somente haverá atendimento remoto não havendo necessidade de intervenção local. Nosso entendimento está correto? "

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos do Anexo IV do Edital (Termo de Referência):

4.1.6.1.1 - O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial no endereços indicados no documento SEI 0024802408, quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado.

4.1.6.1.2 - O Suporte e a Assistência Técnica deverão estar disponíveis para acionamento pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA no formato 5 X 12 (cinco dias na semana - segunda à sexta -, doze horas por dia das 07:00 horas às 19:00 horas).

[...]

5.1.1 - Os serviços contratados deverão ser executados em regime 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, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

5.1.1.1 - A CONTRATADA deverá providenciar um sobreaviso para ser acionado no período não compreendido no subitem 5.1.1, ou eventualmente em feriados e pontos facultativos."

Questionamento 18: "18. A Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática dos contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados na USB das estações de trabalho?"

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Sim, de acordo com o Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica), 2.1.17 Capturar contadores de impressão, cópia e digitalização dos equipamentos multifuncionais automaticamente. Bem como o Anexo IV do Edital (Termo de Referência): 7.2.6.5 - 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 19: "19. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Sim, de acordo com o Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica) 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 20: "20. Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto? "

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Esclarecemos que de acordo com o Anexo VI do Edital: 4.1.6.6 - A CONTRATADA é responsável por executar as manutenções preventivas e corretivas necessárias a 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 21: "21. Ainda no item acima, 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Esclarecemos que de acordo com o Anexo VI do Edital: 4.1.6.6 - A CONTRATADA é responsável por executar as manutenções preventivas e corretivas necessárias a 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 22: "22. 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 todos 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Esclarecemos que conforme o Anexo IV do Edital (Termo de Referência) 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, conforme Anexo IV do Edital (Termo de Referência) :

6.1.1 - A gestão será realizada por Comissão de Acompanhamento e Fiscalização conforme previsto na Instrução Normativa nº 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento, restando como atores os servidores nomeados para

compor a Comissão;

[...]

6.2.1 - A gestão do contrato será realizada pela Secretaria de Educação, sendo a mesma responsável pela fiscalização do futuro Termo de Contrato, conforme Instrução Normativa nº 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento, restando como atores os servidores nomeados para compor a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização.

Esclarecemos ainda que o Termo de Referência traz as informações relativas à conferência no recebimento dos equipamentos, bem como demais responsabilidades da CONTRATANTE, como p. ex. no subitem "7.1 - Da medição".

Questionamento 23: "23. Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento? "

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está correto."

Questionamento 24: "24. Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada. Nosso entendimento está correto?".

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está incorreto. Conforme Anexo IV do Edital (Termo de Referência):

4.1.6.6 - A CONTRATADA é responsável por executar as manutenções preventivas e corretivas necessárias a boa execução contratual.

4.1.6.7 - Durante a vigência do Termo de Contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados, sem custo adicional em relação ao preço contratado."

Questionamento 25: "25. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "O entendimento está incorreto. Conforme Anexo IV do Edital (Termo de Referência):

7.4.1.9 - 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.

7.4.1.10 - A aplicação das sanções discriminadas no subitem 7.4.1.8 e 7.4.1.9 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. "

Questionamento 26: "26. Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução?".

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: "Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos do Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica), 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 27: *"27. Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"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 é de aproximadamente 6.500 usuários, porém, pode haver um crescimento escalonado, de acordo com a demanda de novas contratações da Secretaria de Educação."*

Questionamento 28: *" 28. A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)? "*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, possui."*

Questionamento 29: *"29. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, o entendimento está correto conforme previsto no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica): 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"*

Questionamento 30: *"30. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"O entendimento está correto, desde que atendido o previsto no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica): 4.3 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 31: *"31. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, é possível."*

Questionamento 32: *"32. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, existe, conforme previsto no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica):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.*

Sendo que esta gestão será realizada pela CONTRATANTE."

Questionamento 33: *"33. Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *" Está previsto nos requisitos previstos no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica), 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 34: *"34. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Esclarecemos que conforme previsto no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica): 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."*

Questionamento 35: *"35. Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?"*

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 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, rede metropolitana com fibra ótica."*

Questionamento 36: *"36. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Sim, conforme previsto no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica): 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.*

Sendo que esta gestão será realizada pela CONTRATANTE e cabe a CONTRATADA disponibilizar e configurar o sistema de gerenciamento/bilhetagem conforme item 2 do Anexo VI de forma que a CONTRATANTE possa aplicar e gerenciar as cotas que definir."

Questionamento 37: *"37. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Não possui. Atualmente a Secretaria de Educação aplica a cota por centro de custo (setor)."*

Questionamento 38: *"38. Qual o tipo e cota de impressão por usuário 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: *"Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos previstos no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica):*

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 39: *"39. 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 resposta da Unidade de Análise e Requisição de Compras da Secretaria de Educação, secretaria requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 26657979/2025 - SED.URC.ARC: " *Esclarecemos que deverão ser atendidos os requisitos previstos no Anexo VI do Edital (Padrão de Especificação Técnica):*

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."

Daniela Mezalira

Pregoeira

Portaria nº 235/2025



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Mezalira, Servidor(a) Público(a)**, em 04/09/2025, às 16:19, 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 **26687907** e o código CRC **A4DB50BF**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

25.0.140523-9

26687907v14