

Brasília/DF, 20 de maio de 2024

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO N°. 61/2024 – Para Contratação de empresa para contratação de empresa para prestação de serviço de impressão distribuída (outsourcing de impressão), na modalidade Taxa Fixa mais Volume Impresso.

Em atenção à solicitação apresentada, informamos o que segue:

Primeiramente, o Sesc é instituição com personalidade jurídica de direito privado, criada pelo Decreto Lei n. 9.853/46, regido por regulamentos próprios, formalmente aprovados pelos Decretos nº 60.344/67, nº 61.836/67 e pelos demais que vieram complementá-los e/ou alterá-los. A Instituição não tem fins lucrativos e não utiliza recursos federais.

Portanto, no âmbito dos processos licitatórios que realiza não se reporta diretamente à Lei Federal de Licitações, mas, especificamente, à Resolução Sesc nº 1.570/23, instituída para nortear tais certames.

Quanto aos pedidos de esclarecimento encaminhados por e-mail em 15/05/2024, às 17h04min, 17h07min, 17h40min, estes seguem de forma TEMPESTIVA, conforme disposto em Edital. E em 16/05/2024, às 19h53min, este segue de forma INTEMPESTIVA, conforme disposto em Edital.

Questionamento 01: 1º No que concerne aos requisitos estipulados para cada os equipamentos Tipos 1 e 2, o termo de referência estipula que as velocidades destes serão aferidas conforme a descrição (abaixo):

“C) Velocidade mínima de impressão de 30 ppm em papel A4 ou Carta” **(tipo I)**

“C) Velocidade de impressão monocromática e colorida de no mínimo de 25 ppm em papel A4 ou Carta” **(tipo II)**

Neste caso, não estando especificado o padrão técnico, entende-se que as velocidades de impressão “PPM” podem ser mensuradas através de testes personalizados realizados nos equipamentos, seguindo parâmetros próprios para alcançar a velocidades solicitada, ou deve ser em acordo com a Norma ISO 24.734?

2º A planilha de proposta para o processo é composta por "tipos de Impressão" sendo este variado entre, franquia/excedente, e divididos nos seguintes itens

- 150.000 - Páginas A4 monocromático
- 5.000- Páginas A4 policromático

Considerando que a precificação de páginas é realizada a partir dos custos de impressão de cada tipo de equipamento, ainda que os tipos de impressão "A4" podem ser realizados em mais de um tipo de equipamento, como por exemplo "páginas A4 monocromático" que podem ser impressos nos modelos tipo I e II, desta forma o preço de página será a soma da média de custos de cada tipo de equipamento. Isto exposto é preciso informar que cada tipo de equipamento possui preços distintos para o mesmo tipo de impressão, desta forma a distribuição de **volumes por tipo de equipamento** influencia no preço final, e infelizmente esta informação não está disponível no edital.

Compreendemos que visando uma maior competitividade entre as propostas ofertadas ao pregão, o SESC deverá publicar os **volumes totais de página A4, por tipo de equipamento**, vez que estes podem ser produzidos em mais de um tipo de equipamento, está correto o nosso entendimento?

Resposta: Com relação aos questionamentos da Empresa, fazemos as seguintes explicações:

- 1) As exigências técnicas mínimas serão feitas de acordo com o catálogo do Fabricante.
- 2) Não. O modelo de preço utilizado é a forma que atende o SESC e amplamente praticado no mercado, contudo vale ressaltar que a formação de preço bem como as estratégias comerciais são de responsabilidade de cada licitante.

Questionamento 02:

INFRAESTRUTURA

1. Solicitamos a Contratante que informe se a rede elétrica das localidades são 110V ou 220V? Caso houver localidades com rede elétrica 220V, favor identificar quais são.
2. Entendemos que todas as tomadas existentes nas localidades da Contratante estão de acordo ao novo padrão ABNT 14136 (tomada com 2 pinos redondos + pino central de aterramento, 10 ou 20A conforme potência do equipamento), correto?
3. Na existência de tomadas fora do padrão:
 - A Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?
 - 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, correto?
 - Anormalidades nos equipamentos e outras falhas correspondentes a rede elétrica fora do padrão ABNT, isentará a empresa Contratada do cumprimento do tempo do chamado, até que a Contratante corrija o problema elétrico. Está correto nosso entendimento?
 - Custos com troca de placas e peças originadas devido a rede elétrica fora do padrão ABNT serão ressarcidos pela Contratante. Está correto nosso entendimento?
4. Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?
5. Todas as localidades possuem acesso à internet?

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

6. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?
7. Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?
8. Entendemos que, caso o ambiente de gestão de chamados da Contratante permita integração com APIs 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, correto?

RECEBIMENTO/ ENTREGA / LOGISTICA

9. Para realizar as entregas e instalações de equipamentos será exigido a realização de integração dos colaboradores da empresa Contratada para acessar o ambiente da Contratante? Necessita de algum exame de saúde? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.
10. A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?
11. 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?
12. 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.

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

13. O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto?

14. Os tempos expressos na RFP/edital referente ao prazo de atendimento, solução, suporte e manutenção e/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?

SERVIÇOS

15. Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?
16. Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte remoto em regime 24hx7 dias?
17. Visando obter um reparo / solução da falha de forma mais ágil, entendemos que será permitido realizar o 1º atendimento de forma remota, correto ?
18. 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?
19. 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?
20. 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?
21. 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?
22. Para as localidades 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 na(s) localidade(s) apontadas pela Contratada, onde apenas terá que disponibilizar um ponto de rede de dados e rede de energia elétrica estabilizada. Está correto nosso entendimento?
23. Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?
24. A Contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos, e entende que a Manutenção Preventiva é de extrema importância para este fim. Diante disso, a Contratada utiliza a recomendação periódica do fabricante dos equipamentos ofertados para realizar essa manutenção. Entendemos que a Contratada deverá seguir desta forma. Está correto o nosso entendimento?
25. 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?
26. Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

27. Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?
28. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar os usuário e equipe técnica da Contratante, a Contratada poderá realizar o repasse de conhecimento para utilização dos equipamentos e solução de falhas simples, de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax); solução de defeitos comuns, como atolamento de papel; troca de suprimentos; ativação de backup. Está correto nosso entendimento ?
29. 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 realizados 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?
30. Entendemos que as trocas de toners nos equipamentos poderão ser realizadas pelos usuários da contratante, mediante treinamento a ser realizado pela contratada. Para tal, a contratada eximirá a administração pública de qualquer ônus em caso improváveis de danos acidentais no ato da troca. Está correto o nosso entendimento?
31. Durante o regime de atendimento a operação é necessário realizar alguma integração por parte dos técnicos para acessar as dependências da contratante ? Se a resposta for positiva, favor detalhar quais documentos e exames médicos são necessários e qual a periodicidade / revalidação dos mesmos.

MANUTENÇÃO EM LOCALIDADES REMOTAS

32. Existem instalações que estão em regiões distantes da cidade referencia mais próxima (no meio de matas, florestas, fazendas) ou em plataformas marítimas ?
33. Existe acesso terrestre para estas localidades?
34. Quando tempo de viagem ?
35. Existe alojamento no local, para que o técnico possa penoitar e retornar no dia seguinte?
36. A contratante, para estas localidades em regiões de difícil acesso, possuem um transporte próprio para a cidade mais próxima que ocorra com certa frequência?

PENALIDADES / MULTAS

37. 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?
38. Com fundamento no artigo 86 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo da rescisão contratual e demais penalidades cabíveis, por atraso injustificado na execução do contrato, a empresa Contratada estará sujeita à aplicação de penalidades conforme subitem XXX (item do Edital, limitado a XX% (valor percentual máximo de multa descrito em Edital), calculado sobre o valor do contrato/fatura mensal (validar conforme Edital). Desta forma, questionamos se o entendimento faz-se correto?

GESTÃO DO SW BILHETAGEM

39. Entendimento que a contratada é a responsável por realizar o suporte as ferramentas de bilhetagem, bom como realizar a instalação em tempo de implantação. Durante a operação, a contratante fará a administração, gestão, plano de backup do software de bilhetagem, seguindo as suas políticas de segurança, mediante os treinamentos repassados pela contratada, está correto nosso entendimento ?

40. Entendemos que a contratada poderá utilizar uma instancia do banco de dados da contratante (se necessário) para realizar o armazenamento de informações do software de bilhetagem, visando a redução de custos para o projeto. Está correto nosso entendimento?

SERVIDORES

41. Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução? Todas as localidades possuem link com internet?
42. Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?
43. A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?
44. Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?
45. 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, correto?
46. 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?
47. Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar? Quem fará a gestão destes recursos, Contratante ou Contratada?
48. Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?
49. Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante?
50. Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?
51. Na documentação publicada para concorrência é informado que a empresa Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura de hardware e software, incluindo sistema operacional e software de antivírus. Com base neste detalhamento, solicitamos:
- Qual o tipo de servidor deverá ser proposto (ex.: Rack ou Torre? Se Rack, qual a unidade de medida máxima (1U, 2U, etc.)?)
 - Por gentileza, informar qual a quantidade de usuários e estações de trabalho no ambiente atual.
 - Informar qual a quantidade de filas de impressão.
 - Informar se haverá(ão) equipamento(s) instalados/configurados fora da rede. Se sim, quantos?
 - Servidor de impressão será instalado/configurado de forma centralizada?
 - Onde o servidor de impressão deverá ser instalado/configurado?
 - Servidor de impressão deverá possuir tolerância a falhas de hardware?
 - Podemos entender que as políticas de backup e antivírus poderão serão de responsabilidade do Órgão Contratante?
 - Qual o software de antivírus (fabricante, versão, etc.) utilizado atualmente no ambiente de infraestrutura do Órgão Contratante? Questionamos este ponto com a finalidade de manter a mesma estrutura de segurança da informação.
 - Exige-se algum nível de contingência ou alta disponibilidade?
 - Contratante será responsável por disponibilizar nível de contingência para o servidor de impressão provido pela empresa Contratada?

- l. Exige-se algum hardware para servidores em específico? Por exemplo: O servidor fornecido deve conter discos do modelo X, com velocidade Y, devem possuir processador ZW, etc.
 - m. Qual a quantidade de localidades/unidades a serem atendidas?
 - n. Deveremos considerar servidores para todas as localidades/unidades?
 - o. Qual o nível de conectividade entre essas unidades? Possuem links? Toda a rede está interligada?
 - p. A Contratante possui algum software de banco de dados? Se sim, qual versão?
 - q. Entendemos que se a Contratante possuir banco de dados, será permitido à empresa Contratada utilizar uma instância deste, se necessário, para o armazenamento das informações do software de bilhetagem. Está correto nosso entendimento?
 - r. Para que a empresa Contratada possa realizar a aquisição correta do software, pedimos ao pregoeiro para informar qual é o licenciamento atual de software banco de dados utilizado hoje em seu ambiente de infraestrutura – licenciamento por core, por servidor (físico ou virtual) e/ou por licença + single user?
 - s. Para atendermos a arquitetura da solução, qual é a melhor arquitetura de servidores?
 - t. Qual será a política de contingência para a arquitetura elaborada?
 - u. Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?
52. Será necessário plantão de suporte remoto em regime 24hx7dias para ambiente de Servidor de Impressão?
53. 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?
54. 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?
55. 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?
56. 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.

Respostas:

INFRAESTRUTURA

1. Solicitamos a Contratante que informe se a rede elétrica das localidades são 110V ou 220V? Caso houver localidades com rede elétrica 220V, favor identificar quais são.

Resposta: Todas as unidades do SESC AR-DF a serem atendidas estão localizadas no Distrito Federal e, portanto, utilizam rede elétrica 220 Volts.

2. Entendemos que todas as tomadas existentes nas localidades da Contratante estão de acordo ao novo padrão ABNT 14136 (tomada com 2 pinos redondos + pino central de aterramento, 10 ou 20A conforme potência do equipamento), correto?

Resposta: Todas as unidades a serem atendidas possuem tomadas padrão ABNT 14136. Em casos de exceção o SESC AR-DF providenciará a troca da respectiva tomada elétrica.

3. Na existência de tomadas fora do padrão:

- A Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?

Resposta: Os prazos serão recalculados especificamente para os locais que necessitarão de trocas de tomadas elétricas.

- 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, correto?

Resposta: Não está correto o entendimento. SESC AR-DF providenciará a troca da respectiva tomada elétrica.

- 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: Não está correto o entendimento. SESC AR-DF providenciará a troca da respectiva tomada elétrica.

- 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: Não está correto o entendimento. SESC AR-DF providenciará a troca da respectiva tomada elétrica.

4. Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?

Resposta: Todos os equipamentos terão acesso à rede corporativa do SESC AR-DF.

5. Todas as localidades possuem acesso à internet?

Resposta: Sim, todas as unidades possuem acesso à internet.

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

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

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

7. Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

8. Entendemos que, caso o ambiente de gestão de chamados da Contratante permita integração com APIs 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, correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

RECEBIMENTO/ ENTREGA / LOGISTICA

9. Para realizar as entregas e instalações de equipamentos será exigido a realização de integração dos colaboradores da empresa Contratada para acessar o ambiente da Contratante? Necessita de algum exame de saúde? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.

Resposta: A integração consistirá na apresentação das equipes da Contratada e Contratante. Não existe obrigatoriedade de exames de saúde.

10. A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?

Resposta: Não, exceto que os equipamentos e suprimentos devem ser entregues durante o horário de expediente, de segunda à sexta entre 9 e 18h.

11. Visando a continuidade da prestação de serviços a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes nas localidades do cliente, podendo ser utilizado quando necessário?

Resposta: Sim, a critério da Contratada e mediante aceitação da Contratante.

12. 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: Não existem estatísticas sobre esse assunto.

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

13. O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

14. Os tempos expressos na RFP/edital referente ao prazo de atendimento, solução, suporte e manutenção e/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: Sim, está correto o entendimento.

SERVIÇOS

15. Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?

Resposta: Não existe necessidade de atendimento fora do horário comercial.

16. Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte remoto em regime 24x7 dias?

Resposta: Não existe necessidade de atendimento fora do horário comercial.

17. Visando obter um reparo / solução da falha de forma mais ágil, entendemos que será permitido realizar o 1º atendimento de forma remota, correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

18. 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: Sim, está correto o entendimento.

19. 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: Sim, está correto o entendimento.

20. 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: Sim, está correto o entendimento.

21. 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: Sim. A rede é interligada via links dedicados.

22. Para as localidades 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 na(s) localidade(s) apontadas pela Contratada, onde apenas terá que disponibilizar um ponto de rede de dados e rede de energia elétrica estabilizada. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

23. Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

24. A Contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos, e entende que a Manutenção Preventiva é de extrema importância para este fim. Diante disso, a Contratada utiliza a recomendação periódica do fabricante dos equipamentos ofertados para realizar essa manutenção. Entendemos que a Contratada deverá seguir desta forma. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

25. 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: A verificação poderá ser efetuada a qualquer tempo pelo gestor do contrato, mediante visitas "in loco" e/ou verificação de notas fiscais/de remessa.

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

Resposta: Está parcialmente correto o entendimento. O SESC AR-DF tem equipe de atendimento, porém a mesma se limitará ao atendimento de dúvidas sobre o uso, problemas de conectividade e/ou drivers e softwares dos usuários. Constatados eventuais problemas de hardware estes serão encaminhados à Contratada.

27. Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

28. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar os usuário e equipe técnica da Contratante, a Contratada poderá realizar o repasse de conhecimento para utilização dos equipt^os e solução de falhas simples, de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax); solução de defeitos comuns, como atolamento de papel; troca de suprimentos; ativação de backup. Está correto nosso entendimento ?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

29. 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 realizados 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: Sim, está correto o entendimento.

30. Entendemos que as trocas de toners nos equipamentos poderão ser realizadas pelos usuários da contratante, mediante treinamento a ser realizado pela contratada. Para tal, a contratada eximirá a administração pública de qualquer ônus em caso improváveis de danos acidentais no ato da troca. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

31. Durante o regime de atendimento a operação é necessário realizar alguma integração por parte dos técnicos para acessar as dependências da contratante? Se a resposta for positiva, favor detalhar quais documentos e exames médicos são necessários e qual a periodicidade / revalidação dos mesmos.

Resposta: Os técnicos da Contratada deverão estar devidamente identificados e uniformizados quando da apresentação para atendimento.

PENALIDADES / MULTAS

37. 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: Não está correto o entendimento. Conforme Cláusula Décima Segunda – Das Penalidades, constante no Anexo III – Minuta de Contrato as multas serão calculadas sobre o valor do CONTRATO.

38. Com fundamento no artigo 86 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo da rescisão contratual e demais penalidades cabíveis, por atraso injustificado na execução do contrato, a empresa Contratada estará sujeita à aplicação de penalidades conforme subitem XXX (item do Edital, limitado a XX% (valor percentual máximo de multa descrito em Edital), calculado sobre o valor do contrato/fatura mensal (validar conforme Edital). Desta forma, questionamos se o entendimento faz se correto?

Resposta: Não está correto o entendimento. Conforme Cláusula Décima Segunda – Das Penalidades, constante no Anexo III – Minuta de Contrato as multas serão calculadas sobre o valor do CONTRATO

GESTÃO DO SW BILHETAGEM

39. Entendimento que a contratada é a responsável por realizar o suporte as ferramentas de bilhetagem, bom como realizar a instalação em tempo de implantação. Durante a operação, a contratante fará a administração, gestão, plano de backup do software de bilhetagem, seguindo as suas políticas de segurança, mediante os treinamentos repassados pela contratada, está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

40. Entendemos que a contratada poderá utilizar uma instancia do banco de dados da contratante (se necessário) para realizar o armazenamento de informações do software de bilhetagem, visando a redução de custos para o projeto. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

SERVIDORES

41. Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução? Todas as localidades possuem link com internet?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

42. Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?

Resposta: A rede corporativa possui 1800 usuários ativos no AD do Windows.

43. A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

Resposta: Sim.

44. Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

45. 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, correto?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

46. 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: Sim, está correto o entendimento. Será possível a instalação da ferramenta via Login Script, porém a princípio não existem equipamentos sem conexão com a rede corporativa.

47. 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: Todas as funcionalidades exigidas constam no Edital e Termo de Referência.

48. Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?

Resposta: A Contratada deverá utilizar o Banco de Dados nativo da solução de bilhetagem.

49. Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

50. Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?

Resposta: Sim, todas as unidades são interligadas à rede corporativa via links dedicados.

51. Na documentação publicada para concorrência é informado que a empresa Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura de hardware e software, incluindo sistema operacional e software de antivírus. Com base neste detalhamento, solicitamos:

Resposta: Em termos. A Contratante irá fornecer servidor virtualizado para a instalação da solução de bilhetagem, com características definidas pela Contratada.

a. Qual o tipo de servidor deverá ser proposto (ex.: Rack ou Torre? Se Rack, qual a unidade de medida máxima (1U, 2U, etc.))?

Resposta: Sim

b. Por gentileza, informar qual a quantidade de usuários e estações de trabalho no ambiente atual.

Resposta: Vide resposta nº 42

c. Informar qual a quantidade de filas de impressão.

Resposta: Não foram definidas as filas de impressão. Serão definidas pela Contratante quando da implantação da solução.

d. Informar se haverá(ão) equipamento(s) instalados/configurados fora da rede. Se sim, quantos?

Resposta: Não existem equipamentos fora da rede. Os casos de exceção serão tratados excepcionalmente entre Contratante e Contratada.

e. Servidor de impressão será instalado/configurado de forma centralizada?

Resposta: Sim

f. Onde o servidor de impressão deverá ser instalado/configurado?

Resposta: Sim. Na sede da Contratante

g. Servidor de impressão deverá possuir tolerância a falhas de hardware?

Resposta: Sim, está correto o entendimento

h. Podemos entender que as políticas de backup e antivírus poderão ser de responsabilidade do Órgão Contratante?

Resposta: Sim, está correto o entendimento

i. Qual o software de antivírus (fabricante, versão, etc.) utilizado atualmente no ambiente de infraestrutura do Órgão Contratante? Questionamos este ponto com a finalidade de manter a mesma estrutura de segurança da informação.

Resposta: Indiferente. A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

j. Exige-se algum nível de contingência ou alta disponibilidade?

Resposta: Não. A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

k. Contratante será responsável por disponibilizar nível de contingência para o servidor de impressão provido pela empresa Contratada?

Resposta: Não. A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

l. Exige-se algum hardware para servidores em específico? Por exemplo: O servidor fornecido deve conter discos do modelo X, com velocidade Y, devem possuir processador ZW, etc.

Resposta: Não. A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

m. Qual a quantidade de localidades/unidades a serem atendidas?

Resposta: A lista de unidades está contida no Edital e seus anexos

n. Deveremos considerar servidores para todas as localidades/unidades?

Resposta: A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

o. Qual o nível de conectividade entre essas unidades? Possuem links? Toda a rede está interligada?

Resposta: Sim, todas as unidade são interligadas à rede corporativa via links dedicados.

p. A Contratante possui algum software de banco de dados? Se sim, qual versão?

Resposta: Indiferente. A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

q. Entendemos que se a Contratante possuir banco de dados, será permitido à empresa Contratada utilizar uma instância deste, se necessário, para o armazenamento das informações do software de bilhetagem. Está correto nosso entendimento?

Resposta: A Contratada deverá utilizar o Banco de Dados nativo da solução de bilhetagem.

r. Para que a empresa Contratada possa realizar a aquisição correta do software, pedimos ao pregoeiro para informar qual é o licenciamento atual de software banco de dados utilizado hoje em seu ambiente de infraestrutura – licenciamento por core, por servidor (físico ou virtual) e/ou por licença + single user?

Resposta: A Contratada deverá utilizar o Banco de Dados nativo da solução de bilhetagem.

s. Para atendermos a arquitetura da solução, qual é a melhor arquitetura de servidores?

Resposta: A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

t. Qual será a política de contingência para a arquitetura elaborada?

Resposta: A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

u. Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?

Resposta: A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

52. Será necessário plantão de suporte remoto em regime 24hx7dias para ambiente de Servidor de Impressão?

Resposta: A infraestrutura de servidor será responsabilidade do Contratante

53. 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: O Edital não prevê a funcionalidade de cotas de impressão

54. 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: O Edital não prevê a funcionalidade de cotas de impressão

55. 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: O Edital não prevê a funcionalidade de cotas de impressão

56. 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: O Edital não prevê a funcionalidade de cotas de impressão

57. Entendemos que o órgão ao citar velocidade de impressão de até 30 ppm (páginas por minuto), não serão aceitos equipamentos com velocidades inferiores as solicitadas; ou seja, os equipamentos deverão ter no mínimo a velocidade de páginas por minutos (PPM), indicadas em cada categoria de equipamento. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento

58. Ainda sobre a velocidade de impressão, entendemos que só serão aceitos equipamentos que atendam uma Velocidade nominal de impressão (padrão ISO), está correto no nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento

Questionamento 03:

1. A alínea "g" das especificações técnicas do equipamento TIPO 1 - MULTI FUNCIONAL CO LORIDA A4 exige que o mesmo "g) Suporte a gramatura entre 75 g/m² e 220 g/m²". Como o edital usa a expressão "entre", entendemos que também serão aceitos equipamentos com gramaturas de 75g/m² a 215g/m² • Está correto o entendimento?

2. Caso não esteja correto, solicitamos que justifiquem a porquê da exigência de gramatura mínima de 220g/m², já que, segundo o Acórdão 2537 /2015 - TCU - Plenário, 9.3.1 nas licitações de outsourcing de impressão, os limites referentes à gramatura de papel devem ser devidamente justificados com estudos técnicos ... "

(<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao/l1/completo/onix%2520solution/%2520DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0>)

Nesses termos, esta empresa requer e espera deferimento.

Resposta:

1. RESPOSTA: Não está correto o entendimento. O equipamento deverá atender a gramatura mínima de 75 gr/m² e a gramatura máxima de 220 gr/m², conforme exigido.

2. RESPOSTA: A gramatura foi definida para que fosse possível realizar impressões de cartões de visita e capas simples nos referidos equipamentos. Pesquisa ampla apontou que diversos fabricantes atendem a gramatura solicitada.

RESPOSTA: Como se trata de Pedido de Esclarecimentos não cabe deferimento, mas tão somente respostas acerca do assunto.

Questionamento 04:

1) Podemos emitir fatura de locação ao invés de nota fiscal, pois Locação é dispensada de emissão de nota fiscal, conforme veto presidencial do item 3.01 da lista anexa à lei complementar 116/2003 informado na mensagem nº 362, de 31 de julho de 2003. Locação lei federal n. 8846 de 21/01/1994.

2) Haverá alguma retenção? Quais os percentuais das alíquotas?

3) Qual a atual empresa fornecedora dos serviços?

4) Qual a quantidade de casas decimais após a vírgula serão aceitos para os valores unitários das páginas?

5) Qual o prazo de entrega dos equipamentos?

Resposta:

1) Não. O objeto da licitação é "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPRESSÃO DISTRIBUÍDA (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO), NA MODALIDADE TAXA FIXA MAIS VOLUME IMPRESSO", portanto o SESC aceitará obrigatoriamente apenas emissão de nota fiscal.

2) As retenções e/ou pagamento de imposto seguem as legislações Federais e do Governo do Distrito Federal.

3) Empresa Bprint

4) Conforme Edital

5) Conforme Edital

Questionamento 05:

Por tudo o que foi exposto e, demonstrada a ilegalidade das exigências direcionadoras, vem a Impugnante, requerer o conhecimento e acolhimento da presente Impugnação, a fim de que Vossa Senhoria se digne em RETIFICAR o instrumento convocatório e as especificações hostilizadas,

readequando o Edital em razão das ilegalidades apontadas, sob pena de viciado todos os demais atos do processo licitatório.

Data Vênia, a empresa Licitante requer

A) Sejam retiradas a exigência DECLARAÇÃO DO FABRICANTE DO EQUIPAMENTO, TENDO EM VISTA QUE A MESMA FERE OS PRINCÍPIOS DA LICITAÇÃO, FRUSTA O CARATER COMPETITIVO E ALEM DE DEIXAR NAS MAOS DO FABRICANTE A ESCOLHA DE DETERMINAR A QUAL LICITANTE IRA APOIAR

Respostas:

DO EXAME DE ADMISSIBILIDADE

Considerando que a competência em realizar o exame de admissibilidade é do Pregoeiro/Comissão Permanente de Licitação - CPL ou da Cocomp, não será objeto do presente parecer a análise quanto a admissibilidade do recurso. Dessa forma, a Cojur procederá apenas à análise de mérito da impugnação interposta.

RAZÕES DA IMPUGNAÇÃO

Em síntese, segundo a empresa impugnante é ilegal a exigência constante no Termo de Referência, consoante a necessidade de apresentação de carta ou declaração do fabricante dos equipamentos, comprovando ser a licitante revendedora autorizada dos produtos ofertados, sob o argumento de a exigência restringe a competitividade do certame, além de que a responsabilidade solidária entre o fornecedor e o fabricante já é prevista no Código do Consumidor, o que não justifica em tese a sua exigência no certame.

Para tanto, o impugnante indica a Lei n.º 14.133/21 e os princípios afetos a administração pública.

DA ANÁLISE JURÍDICA DAS ALEGAÇÕES

Cumprir frisar que esta análise se restringe aos aspectos estritamente jurídicos atinentes aos termos da impugnação apresentada, de acordo com a Resolução n.º 1.570/2023, regulamento vigente a época, e com as premissas afetas à natureza jurídica privada dos serviços sociais autônomos, em especial da eficiência, práticas de controle, entre outras prevista no regulamento, não sendo objeto deste parecer o poder discricionário dos gestores na tomada de decisões e especificação técnica do objeto e sua comprovação.

Insta destacar que a Resolução n.º 1.570/2023 era o regulamento utilizado no âmbito das contratações do Sesc. O art. 16 do respectivo regulamento prevê que poderá ser exigida dos interessados no todo ou em parte, conforme estabelecido no edital, a documentação relativa à Habilitação Jurídica; Qualificação Técnico Operacional; Qualificação Econômico-Financeira; e Regularidade Fiscal.

Por sua vez, a Constituição Federal dispõe, no artigo 37, inciso XXI, sobre a exigência de qualificação técnica, de modo que seja garantido o cumprimento das obrigações relacionadas ao objeto futuramente contratado, *in verbis*:

Art. 37. [...] XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações. (Grifo meu)

Não se verifica no regulamento impedimento para o Sesc-AR/DF formular exigências de caráter técnico, indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações, com o fim de selecionar a melhor proposta entre os licitantes que preencham os requisitos técnicos previstos no edital.

Desta feita, não constitui restrição ao caráter competitivo do certame o requisito de que os participantes apresentam carta/declaração do fabricante, pois trata-se de dispositivo proporcional e razoável que visa minimizar os riscos técnicos e garantir a qualidade do produto, evitando que empresa não capacitada tecnicamente venha formular proposta e até sagrar-se vencedora, tornado ineficiente a contratação.

No entanto, a exigência do documento questionado não deve ser aleatória, pois deve ser minimamente justificada pela área técnica, quanto a sua real necessidade, inclusive quanto a disponibilidade fornecedores credenciados ao fabricante no mercado, no sentido de comprovar que tal exigência não restringe a competitividade do certame.

CONCLUSÃO

Ante o exposto, quanto ao mérito jurídico, não se verifica óbice para negar o provimento da impugnação, conforme a discricionariedade do gestor, com a recomendação de justificativa da exigência.

Por fim, reiteramos a data de abertura do certame, qual seja dia **21/05/2024**, às **10h**, portal Comprasgov (www.gov.br/compras).

Karla Luziara Lima de Moura Oliveira
Comissão Permanente de Licitação – CPL
Sesc-AR/DF