



Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 15/2023 (SRP) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

UASG 200005 - MJ-CGS-COORDENACAO GERAL DE LOGISTICA/DF 

Critério julgamento: **Menor Preço / Maior Desconto** Modo disputa: **Aberto**



Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (1)

29/12/2023 15:35



PEDIDO DE ESCLARECIMENTO n.º 1, 2 e E 4.

Questionamento 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 n° 362, de 31 de julho de 2003. Locação lei federal n. 8846 de 21/01/1994."

Esclarecimento 2:

(...) "De acordo com o Manual do Substituto Tributário, outsourcing de impressora figura como locação, não se sujeitando à tributação do ISS, de forma que a contratada poderá emitir fatura no lugar de nota fiscal. Importa observar que a descrição do objeto do contrato não prevê o serviço de reprografia, tendo em vista que, havendo a contratação desse tipo de serviço, haverá incidência de ISS e será necessário emitir nota fiscal de serviços eletrônica."

Questionamento 3:

(...) "Conforme o Órgão ser um representante da Administração Federal e de acordo com inciso I art. 2º da IN1234/2012 é devido a retenção das contribuições federais sendo 1% CSLL, 0,65% PIS 3% COFINS e 1,20% IRRF. Está correto nosso entendimento?"

Esclarecimento 4:

(...) "Nos termos do Anexo I da IN 1234/2012, o objeto do contrato é melhor classificado como locação, de forma que a retenção deverá ser na ordem de 4,80% IR, 1% CSLL, 3% COFINS e 0,65% PIS/PASEP, totalizando 9,45%, a ser recolhido no código de receita 6190."

INFRAESTRUTURA

1- Solicitamos ao Órgão 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), está correto o entendimento?

3- Na existência de tomadas fora do padrão ABNT, solicitamos ao órgão que confirmem as seguintes informações:

a) - O Órgão Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?

b) - Em caso de necessidade, 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?

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?

d) - 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- Entendemos que todos os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) e/ou rede local do órgão, no Edifício Sede e demais localidades, correto?

5- Todas as localidades possuem acesso à internet e rede local do órgão?

GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

possível no ambiente de gestão de chamados do órgão contratante, a 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- A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos) no Edifício Sede e demais Localidades ?

TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

10- Entendemos que regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, está correto o nosso entendimento?

11- Entendemos que os tempos expressos no 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

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

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

14- 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?

15- Entendemos que 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?

16- Entendemos que a Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática dos contadores dos equipamentos, mesmo os que estarão possivelmente conectados na USB das estações de trabalho, correto??

17- Entendemos que a Contratada poderá disponibilizar ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota.

18- A rede da Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

19- Para as localidades mais distantes (ou demais regiões), com acesso restrito ou que por ventura 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?

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

21- 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?

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?

23- Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

25- Previamente as primeiras instalações, com intuito de habilitar os usuários 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 ?

26- Entendemos que para o processo de substituição de toner, este poderá ser realizado pela Contratante, mediante treinamento realizado pela Contratada durante fase de implantação e, caso houver necessidade de suporte, os usuários poderão solicitar suporte junto à Contratada via FAQ, portal web e Central de Atendimento, que prestará o devido suporte, de acordo com os níveis mínimos de serviços acordado, correto?

27- 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?

28- 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.

PENALIDADES / MULTAS

29- 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?

30- 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 do Edital, será calculado sobre o valor do contrato/fatura mensal Desta forma, questionamos se o entendimento está correto?

GESTÃO DO SW BILHETAGEM

31- 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 ?

32- 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

33- 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?

34- Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?

35- A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

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

37- 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?

38- 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?

39- Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar? Quem fará a gestão destes recursos, Contratante ou Contratada?

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

41- Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

mercado, entendemos que serão aceitos equipamentos que permitam uso de papéis com gramaturas de 75 a 175 g/m², inclusive reciclados ou timbrados está correto o nosso entendimento? Ainda sobre esta especificação, entendemos que poderá ser atendida em pelo menos uma das bandejas, não sendo obrigatório que todas as bandejas possuam o suporte para papéis de 75 a 175 g/m². Este entendimento está correto?

Considerando que a diferença é irrisória e que não trará nenhum impacto para atendimento ao objeto estabelecido no edital e atendimento ao órgão, considerando as atividades indicadas no Edital e seus anexos, com a solicitação acima, o órgão irá possibilitar a participação de mais fabricantes no certame, além da possibilidade de uma maior concorrência, sem limitar mais empresas no certame ou obrigar os fabricantes entrarem com equipamentos muito superiores (multifuncional A3, por exemplo) frente ao que é solicitado.

Podemos considerar ainda que equipamentos com a gramatura até 75 a 175 g/m² atenderá perfeitamente o parque atual de equipamentos ÓRGÃO, visto que o papel utilizado é o tradicional sulfite A4 e em caso de alguma excepcionalidade, ou seja, impressões em gramaturas maiores, poderá ser realizado através das Gavetas manuais (Bypass) dos equipamentos.

No quadro abaixo, segue um demonstrativo dos equipamentos de mercado e suas especificações em relação a gramatura.

Entendemos que a velocidade de impressão e cópia dos equipamentos deverão ser atendidas em velocidade nominal (padrão ISO) e não em modo rascunho, conforme já previsto no edital. Está correto o nosso entendimento?

Caso o entendimento acima esteja incorreto, abre-se a margem para o fornecimento de equipamento que atenda a esta velocidade somente em modo rascunho. O que não irá atender a necessidade do órgão, principalmente no que tange a qualidade de imagem, pois a impressão em modo rascunho é expressamente inferior a qualidade padrão.

Diretamente, isto poderá causar atraso nas demandas do ÓRGÃO, retrabalho, aumento no número de reclamações dos usuários, além dos desperdícios de papéis, pois a qualidade desejada dos documentos não atenderá a expectativa dos usuários.

Caso os Licitantes ofertem equipamentos que não atendam às exigências já previstas (listadas acima), poderá ocasionar em perda da qualidade dos serviços solicitados pela Administração pública, além de não atenderem o que é exigido no edital.

O modo de apresentação (ou medida) da resolução dos equipamentos, pode variar entre os diferentes fabricantes do mercado. Alguns fabricantes, por exemplo, possuem equipamentos com uma resolução para impressão de:

☐ 38, 400 x 600 dpi,

☐ 1200 x 600 dpi

☐ 1200 x 1200 dpi.

☐ 600 x 1200 dpi dentre outros.

Por exemplo, com a resolução indicada no edital de 1.200 x 1.200 dpi, os fabricantes poderão ofertar equipamentos com uma resolução equivalente a (1.440.000 pixels) por polegada quadrada.

Desta forma, entendemos que para o certame em tela, considerando os tipos e modelos indicados, serão aceitos equipamentos com a resolução de 38, 400 x 600 dpi, o que equivale a 23.040.000 pixels por polegada quadrada, está correto o nosso entendimento ?

Com isso, o órgão irá permitir a participação de mais fabricantes, aumentando a competitividade do certame, além de não trazer nenhum prejuízo para a Administração pública, visto que a qualidade e resolução para os equipamentos indicados são compatíveis, além de não limitar a participação de nenhum fabricante do mercado. Está correto o nosso entendimento ?



RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO n.º 1, 2, 3 e 4.

Pedido de esclarecimento 1.

Item 5: Solicitamos ao Órgão 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: A informação consta no ANEXO VII - ENDEREÇO DAS LOCALIDADES.

Item 6: 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



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

Item 7: Na existência de tomadas fora do padrão ABNT, solicitamos ao órgão que confirmem as seguintes informações:

Resposta: Caso não exista tomada no padrão NBR-14136, será disponibilizada pelo CONTRATANTE.

Item 8: O Órgão Contratante fica ciente que os prazos para a implantação serão recalculados, correto?

Resposta: Quaisquer dificuldades originadas pela CONTRATANTE terão seus dias considerados.

Item 9: Em caso de necessidade, 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: Os cabos de conexão à rede elétrica dos equipamentos deverão seguir o padrão NBR-14136, caso contrário, exige-se o fornecimento de adaptador se o cabo for do padrão antigo 2P+T. Caso a tomada não seja NBR-14136, esta será substituída pela CONTRATANTE.

Item 10: 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: Sim, entendimento correto, contudo, observar o teor do item 1.1.24: Os cabos de conexão à rede elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136 (exige-se o fornecimento de adaptador se o cabo for do padrão antigo 2P+T).

Item 11: 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: O tema é tratado no item 4.87 do TR: Quaisquer alegações, por parte da CONTRATADA, contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) da CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente por meio de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento, os quais deverão ser homologados e reconhecidos pela CONTRATANTE. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, "experiência" dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados. Desta forma, entende-se que a CONTRATADA deverá instalar equipamentos conforme indicado no item 1.1.24.

Item 12: Entendemos que todos os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) e/ou rede local do órgão, no Edifício Sede e demais localidades, correto?

Resposta: 99,8% dos equipamentos ficarão conectados à rede de dados do MJSP, exceto uma ou duas impressoras, que a pedido do Órgão, serão conectadas diretamente ao computador do usuário.

Item 13: Todas as localidades possuem acesso à internet e rede local do órgão?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Item 14: Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service do Órgão Contratante? Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto o entendimento, conforme item 6.1.4.2: As solicitações dos usuários serão encaminhadas por meio de chamados técnicos diretamente no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC em uso pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA capturar e tratar os chamados referentes à execução do objeto deste Termo de Referência, obedecendo todos os prazos e níveis mínimos de serviço acordados.

Item 15: Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não está correto o entendimento, a contratada deve atentar-se ao contido no item 6.1.4.2. e ao item 6.1.4.3: A CONTRATADA fica obrigada a integrar-se ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI de atendimento da CONTRATANTE, podendo, entretanto, utilizar internamente seu próprio sistema de gestão de demandas para controle interno.

Item 16: Caso o órgão contrato possua sistema próprio para abertura de chamados, entendemos que, será possível no ambiente de gestão de chamados do Órgão Contratante, a 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?



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

Item 17: A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos) no Edifício Sede e demais Localidades ?

Resposta: As condições de entrega dos equipamentos e implantação do serviço estão descritas no TR, em especial, item 7.13.4.

Item 18: Entendemos que regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto, conforme item 6.3 do TR.

Item 19: Entendemos que os tempos expressos no 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, correto, prazo em horas úteis após primeiro atendimento ao chamado, conforme itens 4.43, 4.44, 4.45 e subsequentes. E item 4.102 do TR.

Item 20: Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?

Resposta: Não haverá atendimento fora do horário comercial, conforme explícito no TR.

Item 21: Visando obter um reparo / solução da falha de forma mais ágil, entendemos que será permitido realizar o 1º atendimento de forma remota, correto ?

Resposta: Não há óbices quanto a realização de manutenção de forma remota, conforme item 5.2.10. Contudo, a CONTRATADA não poderá utilizar recursos humanos do Órgão ou do contrato de Service Desk do MJSP para apoiar a prestação do serviço objeto desta licitação.

Item 22: 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: Entendimento equivocado, o redirecionamento é condição necessária para modelo outsourcing, a CONTRATADA deve atentar-se aos prazos de atendimento e solução contidos no item 4.44, TAREFAS E PRAZOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS.

Item 23: Entendemos que 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, conforme previsão no TR.

Item 24: Entendemos que a Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática dos contadores dos equipamentos, mesmo os que estarão possivelmente conectados na USB das estações de trabalho, correto??

Resposta: Será possível utilizar software para coletar os contadores ligados em rede, atualmente nos 2 equipamentos conectados por meio de cabo USB a coleta é realizada manualmente pelo técnico.

Item 25: Entendemos que a Contratada poderá disponibilizar ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota.

Resposta: Sim, entendimento correto.

Item 26: A rede da Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

Resposta: Sim, entendimento correto.

Item 27: Para as localidades mais distantes (ou demais regiões), com acesso restrito ou que por ventura 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?



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

Item 28: Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

Resposta: O item 4.44, no item ST.06, estão previstos os seguintes prazos: A cada 180 dias ou prazo superior a critério da contratante. Desta forma entende-se que o prazo mínimo são 180 dias corridos para manutenção preventiva e/ou limpeza interna e externa de equipamentos.

Item 29: 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: Conforme item 4.29 do TR: Deverá ser realizada no mínimo uma manutenção preventiva a cada 06 (seis) meses, ou conforme recomendação do fabricante, em cada equipamento da solução.

Item 30: 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: Em Obrigações da Contratada, item 5.2.11, estabelece: Prestar os serviços de impressão e digitalização corporativa previstos neste Termo de Referência (...), fornecimento de insumos, suprimentos, consumíveis (exceto papel) originais do fabricante dos equipamentos, não reconicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior. Desta forma, cabe à equipe de fiscalização do Contrato realizar a verificação junto à contratada avaliar in loco os produtos e suas respectivas Notas Fiscais.

Item 31: Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Entendimento equivocado, a presente contratação, conforme objeto descrito no item 1.1 do TR, trata da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão (outsourcing), de abrangência nacional, com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com fornecimento de peças e componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (exemplo: toner, cilindro), exceto papel, nas dependências do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

O item 2.10 do TR esclarece: Os serviços de impressão sob a forma de outsourcing eliminam a necessidade do órgão de realizar a contratação específica de serviços de manutenção e assistência técnica de equipamentos, uma vez que tal encargo será de responsabilidade do prestador de serviços.

Ressalta-se que a equipe de contratação baseou-se em diversos normativos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, dentre eles, a Portaria SGD/MGI nº 370, de 08 de março de 2023, que instituiu o modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação- SISF do Poder Executivo Federal. A referida Portaria em seu item 5.2 apresenta as características e vantagens do modelo escolhido na conclusão do Estudo Técnico Preliminar-ETP, qual seja, a Modalidade franquia mensal de páginas mais excedente.

5.2.2. A modalidade franquia mensal apresenta as seguintes vantagens:

(...)

c) Suporte, insumos e peças ficam por conta da contratada;

Desta forma, entende-se que desde o primeiro atendimento até a sua conclusão, a responsabilidade é exclusiva da CONTRATADA.

Item 32: 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, desde que incorra em culpa do CONTRATANTE, conforme previsto no item 5.1.21.1 do Termo de Referência.

Item 33: 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's 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);



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

excecente do modelo de outsourcing de impressão apresenta as seguintes vantagens, dentre elas. O Suporte, insumos e peças ficam por conta da contratada.

De outra forma, seria objeto de contratação a modalidade aquisição de equipamentos, o que não é o caso.

A Portaria SGD/MGI nº 370, de 08 de março de 2023, no capítulo RECOMENDAÇÕES GERAIS PARA UM CENÁRIO DE AQUISIÇÕES DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO, item 5.5.3. apresenta as desvantagens da aquisição de equipamentos:

(...)

f) Necessidade de equipe própria ou terceirizada para manutenção corretiva/preventiva;

Desta forma, por não se tratar de aquisição de equipamentos, mas de serviço de outsourcing de impressão na modalidade franquía mensal de páginas mais excedente, entende-se que a responsabilidade pelos atendimentos de solução de falhas, defeitos comuns, atolamento de papel, troca de suprimentos, ativação de backup, etc., serão da CONTRATADA, conforme itens 4.39 e 4.46 do TR.

Item 34: 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: Entendimento incorreto, o suporte técnico, insumos e peças ficam por conta da CONTRATADA, conforme explicado no item 33.

Item 35: 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: Entendimento incorreto, o suporte técnico, insumos e peças ficam por conta da CONTRATADA, conforme explicado no item 33.

Item 36: 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: Sim, documentos necessários: CPF e RG, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, nas Regiões R2, R3, R4, R5 e R6 poderá ser solicitado apresentação sempre que houver visitaçãotécnica.

Item 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, será sobre o valor mensal do contrato, conforme item 4.44 e item 8.40.

Item 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 do Edital, será calculado sobre o valor do contrato/fatura mensal Desta forma, questionamos se o entendimento está correto?

Resposta: Aplica-se a esse processo licitatório a Lei nº 14.133, de 2021, dúvidas relacionadas ao tema podem ser sanadas no capítulo: Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.

Item 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: Entendimento parcialmente correto, item 4.75.5 : a contratada deverá apresentar plano de backup, vide item 4.39 contendo a lista exemplificativa (não exaustiva) de serviços a serem prestados pelo suporte técnico da CONTRATADA. A gestão será da CONTRATANTE com o apoio técnico da Contratada.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

resposta. Entendimento correto.

Item 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: Vide item 4.76.2 do TR, O sistema deve ser instalado obrigatoriamente nas dependências do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Poderá a contratada disponibilizar o mesmo serviço em nuvem, conforme o item 11.3 do Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023: "Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem para disponibilização desse serviço, somente poderá ser aceito respeitando-se, no que couber, o disposto na seção 4 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94, de 2022.

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

Resposta: Aproximadamente 6.000 Usuários, incluindo o órgão partícipe.

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

Resposta: Sim, AD, conforme item 4.76 do TR.

Item 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, conforme item 4.75.1: Os servidores de impressão serão fornecidos pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública. Item 4.75.2 O Ministério da Justiça e Segurança Pública utiliza servidor de impressão Windows. Cabe à CONTRATADA prover todos os meios de hardware e software e licenças necessários para a implementação, sem custos à CONTRATANTE.

Item 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, será necessário criar usuário temporário.

Item 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, poderá ser realizada por meio de GPO.

Item 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: No momento não existem cotas a serem configuradas, porém, emergindo uma política de impressão no MJSP, poderá ser aplicado cotas de impressão. Serão aplicadas algumas customizações como por exemplo, filtro de impressão para bloquear trabalhos particulares e desabilitação da visualização das impressões. Essas atividades serão realizadas no início da implantação pela CONTRATADA, acompanhada pela equipe de fiscalização. A gestão será da CONTRATANTE.

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

Resposta: Plataforma SQL Server.

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

Resposta: Sim

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

Resposta: Sim, link de dados. Região 1- Infovia da Empresa Pública Serpro; e demais Regiões – MPLS da Empresa Pública Telebrás.

Pedido de esclarecimento 2.

Item 1: Como a especificação acima limita a participação de dois (ou mais), dos maiores fabricantes do mercado, entendemos que serão aceitos equipamentos que: Permitam uso de papéis com gramaturas de 75 a 175 g/m2, inclusive reciclados ou timbrados está correto o nosso entendimento? Ainda sobre



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 200005 - N° 15/2023 \(SRP\) \(Lei 14.133/2021\)](#)

2023, a gramatura suportada de papel deve ser de 75 a 100g/m². Sendo atendido esse requisito em pelo menos uma das bandejas, principal ou Bypass, sem prejuízo para o atendimento das necessidades do MJSP.

Pedido de esclarecimento 3.

Item 1: Entendemos que a velocidade de impressão e cópia dos equipamentos deverão ser atendidas em velocidade nominal (padrão ISO) e não em modo rascunho, conforme já previsto no edital. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim, entendimento correto, conforme item 11.29 do TR.

Pedido de esclarecimento 4.

Item 1: Desta forma, entendemos que para o certame em tela, considerando os tipos e modelos indicados, serão aceitos equipamentos com a resolução de 38, 400 x 600 dpi, o que equivale a 23.040.000 pixels por polegada quadrada, está correto o nosso entendimento ?

Resposta: : Conforme disposto na Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, a impressão monocromática deve ser de no mínimo 600 DPI e a policromática de 1200 DPI.

Item 2: Com isso, o órgão irá permitir a participação de mais fabricantes, aumentando a competitividade do certame, além de não trazer nenhum prejuízo para a Administração pública, visto que a qualidade e resolução para os equipamentos indicados são compatíveis, além de não limitar a participação de nenhum fabricante do mercado. Está correto o nosso entendimento ?

Resposta: O maior desafio quando se fala em impressão é o balanceamento entre qualidade desejada da imagem e quantidade necessária de pixels para isto, ou seja, a resolução ideal. Se por um lado a resolução faltando faz com que a imagem apresente uma aparência picotada, por outro, o excesso faz com que o arquivo fique pesado, causando lentidão para subi-lo em rede. Desta forma, entende-se que a impressão monocromática deve ser no mínimo 600 DPI e a policromática no mínimo de 1200 DPI, conforme recomendado pela Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023.



[Incluir esclarecimento](#)

