

## ESCLARECIMENTO

**Processo Administrativo nº:** 32736/2024

**Pregão Eletrônico nº:** 142/2024

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para locação de impressoras multifuncionais

**Uma empresa interessada em participar do certame fez o questionamento abaixo:**

**QUESTIONAMENTO 01** – No item 6.3 do Termo de referência a administração indica que o horário de atendimentos serão das 07:00 às 18:00 h de segunda a sexta exceto feriado. O prazo para solução de incidentes que não demandem de peças será de até 08 horas uteis, entendemos que considerando os intervalos para almoço os chamados terão seu prazo máximo para solução em até 1 dia útil da abertura. É correto o entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto.

**QUESTIONAMENTO 02** – Entendemos que no mesmo sentido do questionamento anterior, a contratada terá até 2 dias uteis contados da abertura para solucionar incidentes que demandem de peças e/ou instalação de equipamento backup encerrando a contabilização do SLA. É correto o entendimento?

**Resposta:** Sim, o entendimento está correto.

**QUESTIONAMENTO 03** – 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:** Não.

**QUESTIONAMENTO 04** – Ainda no item 6.3 a administração também indica o cálculo de glosa/retenção de fatura por quebra dos níveis de serviço e meta a ser atingida (90%), diante do exposto:

- a. Entendemos que o indicador é mensurado em 90% será calculado com base no total de chamados gerados no mês correspondente. É correto o entendimento?

**Resposta:** Sim, está correto o entendimento.

- b. Entendemos que a retenção/glosa será calculada sobre a indisponibilidade dos equipamentos afetados no período correspondente. Correto o entendimento?

**Resposta:** Sim, está correto o entendimento.

- c. Entendemos que o indicador só será aplicado em caso de indicador geral inferior a 90%. Correto entendimento?

**Resposta:** Sim, está correto o entendimento.

- d. A administração indica que a glosa será sobre a média dos últimos 3 meses do equipamento, entendemos que a penalidade deverá ser proporcional ao valor de locação do equipamento. É correto o entendimento?

**Resposta:** Não. Terá como parametro a média de cobrança dos últimos 03 (três) meses referente ao equipamento(s).

**QUESTIONAMENTO 05** - 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.

**QUESTIONAMENTO 06** - A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

**Resposta:** Sim, está correto o entendimento.

**QUESTIONAMENTO 07** - Será permitido uso de banco de dados em cloud para poupar investimento e aperfeiçoar a gestão e acesso aos relatórios da solução?

**Resposta:** Sim, desde que: O sistema deve prover acessos distintos para diferentes perfis de utilização, como por exemplo, usuários comuns devem ver e utilizar estritamente o que lhes é necessário; usuários com perfis de gerência devem ver dados de gestão e dispor de ferramentas que permitam tomadas de ação que visem redução de custo, por exemplo e por fim usuários administradores de sistema devem ver e utilizar o sistema com esta finalidade.

**QUESTIONAMENTO 08** - Todas as localidades possuem link com internet?

**Resposta:** Sim.

**QUESTIONAMENTO 09** - Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

**Resposta:** Sim e também conforme as necessidades da Prefeitura apontadas pelas Secretarias e Unidades administrativas.

**QUESTIONAMENTO 10** - 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:** Sim, a devida manutenção preventiva deverá ser em prazos regulares, compreendendo as revisões periódicas, de acordo com as instruções do fabricante.

**QUESTIONAMENTO 11** - Com base no disposto na planilha da proposta de preços e especificações dos equipamentos contidas no Termo de referência, pede-se para alterar as velocidades de impressão das multifuncionais, sendo:

Item

- 1.1 Locação: Multifuncional Laser/Led mono, 45 ppm, A4
- 1.2 Locação: Multifuncional Laser/Led Colorida, 40 ppm, A4
- 1.3 Locação: Multifuncional Colorida Grande Formato (plotter/cópia/scanner)
- 1.4 Locação: Multifuncional Laser/Led Mono, 40 PPM, A3 (Alta Capacidade)
- 1.5 Locação: Multifuncional Laser/Led Colorida, 40 ppm, A4

**Resposta:** Não deverá sofrer alterações por estarem definidas velocidades mínimas de impressão.

Carapicuíba, 22 de novembro de 2024.

Leydiane Ferreira dos Santos  
**Pregoeira**