



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO

Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143  
Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br)

## ESCLARECIMENTO II

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 099/2024 - PROCESSO LICITATÓRIO Nº 9400/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 80.411/2024 - BB: 1060285

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO, TAIS COMO IMPRESSORAS/MULTIFUNCIONAIS LASER, MATRICIAIS E SCANNERS PARA UM PERÍODO DE 36 MESES COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO. Vimos, através deste, em relação ao pedido de esclarecimento, expor o que segue:

### INFRAESTRUTURA

**Pergunta 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** – Ao analisar detalhadamente o termo de referência, constatará que seguimos as normas atuais, sendo as demais claramente explicitadas no edital para devida conexão.

**Pergunta 2** - Entendemos que todas as tomadas existentes nas localidades da Contratante estão de acordo ao novo padrão ABNT14136 (tomada com 2 pinos redondos + pino central de aterramento, 10 ou 20A conforme potência do equipamento), correto?

**Resposta** - Ao analisar detalhadamente o termo de referência, constatará que seguimos as normas atuais, sendo as demais claramente explicitadas no edital para devida conexão.

**Pergunta 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 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?
- 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** - Ao analisar detalhadamente o termo de referência, constatará que seguimos as normas atuais, sendo as demais claramente explicitadas no edital para devida conexão.

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

**Resposta** - Ao analisar detalhadamente o termo de referência, constatará que seguimos as normas atuais, sendo as demais claramente explicitadas no edital para devida conexão.

**Pergunta 5** - Todas as localidades possuem acesso à internet?

**Resposta** - Ao analisar detalhadamente o termo de referência, constatará que seguimos as normas atuais, sendo as demais claramente explicitadas no edital para devida conexão.

### GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÃO**

**Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143**  
**Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br).**

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

**Resposta** - Não, o entendimento não está correto. Os usuários podem solicitar suporte tanto à equipe de TI/Field Service da Contratante quanto a outra parte, conforme estabelecido no acordo ou no fluxo de trabalho definido. É fundamental haver clareza sobre como e quando cada parte deve ser acionada para garantir resposta rápida e eficaz às solicitações de suporte.

**Pergunta 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** – Idem resposta da pergunta 6, igual entendimento

**Pergunta 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, poderemos verificar juntos a viabilidade, desde que ambos concordem com os dados.

**RECEBIMENTO/ ENTREGA / LOGISTICA**

**Pergunta 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** – Seguir orientações do edital e termo de referência

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

**Resposta** - Seguir orientações do edital e termo de referência referente a entrega.

**Pergunta 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?

**Resposta** - A empresa, ao ter sistema de controle periódico, identificará a necessidade de reposição, dispensando a informação por parte do cliente.

**Pergunta 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 há movimentação de troca - permanece no mesmo local, exceto em caso de troca pela empresa devido a defeito.

**Pergunta 13** - Entendemos que o prazo de entrega dos equipamentos é de 30 dias úteis após emissão da ordem de serviço. Nosso entendimento está correto?



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÃO**

**Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143**  
**Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br).**

**Resposta** - Não são considerados dias úteis conforme o termo, sendo em ATÉ 30 DIAS APÓS A EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

**Pergunta 14** - Entendemos que o prazo de entrega informado no item 8 poderá ser prorrogado desde que apresentada justificativa por parte da Contratada e aceita a prorrogação por parte da Contratante. Nosso entendimento está correto?

**Resposta** - Não poderá ser prorrogado, pois o termo já estipula prazo. Mesmo mediante justificativa, o prazo de entrega deve ser cumprido.

**TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA**

**Pergunta 15** - O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto?

**Resposta** – De acordo com o item 24.16 do edital, que diz: A CONTRATADA deverá realizar no horário das 08:00 horas às 17:00 horas, ou seja, 09 horas por dia de segunda-feira a sexta-feira, e possuir equipe de plantão para atendimento 24/7 durante a vigência do Contrato.

**Pergunta 16** - 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 08:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?

**Resposta** - De acordo com o item 24.16 do edital, que diz: A CONTRATADA deverá realizar no horário das 08:00 horas às 17:00 horas, ou seja, 09 horas por dia de segunda-feira a sexta-feira, e possuir equipe de plantão para atendimento 24/7 durante a vigência do Contrato.

**Pergunta 17** - 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** – De acordo com o item 2.3 do termo de referência, que diz: Suporte técnico: Às empresas de locação de equipamentos devem oferecer suporte técnico especializado 24/7. Em caso de falhas ou problemas técnicos, a equipe da empresa pode ser acionada para realizar os reparos necessários, minimizando o tempo de paralisação das atividades.

**Pergunta 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** - Não, não poderá ser direcionado, deverá haver continuidade contador por unidade

**Pergunta 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** - Desde que os contadores permaneçam em continuidade, mesmo modelo ou superior.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÃO**

**Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143**  
**Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br).**

**SERVIÇOS**

**Pergunta 20** - Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte em regime 24x7?

**Resposta** – Idem respostas das perguntas 15,16 e 17.

**Pergunta 21** - Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?

**Resposta** - Idem respostas das perguntas 15,16 e 17.

**Pergunta 22** - Ainda sobre o item acima, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?

**Resposta** - Idem respostas das perguntas 15,16 e 17.

**Pergunta 23** - Sobre a cobertura de atendimento: Favor detalhar quais localidades deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?

**Resposta** - Independente do local prazo SLA 24/7 para todas as unidades.

**Pergunta 24** - 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 termo ha interconexão, caso não tenha, deverá conter no sistema onde mesmo com usb - irá recolher diariamente os contadores

**Pergunta 25** - 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** - Rede toda interligada , para acesso termo de responsabilidade

**Pergunta 26** - Para as localidades mais distantes, com acesso restrito ou por se tratar de unidade crítica, a Contratada poderá realizara 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** - Poderá ter backup, mas a troca deverá ser da empresa contratada, visto que SLA 24x7

**Pergunta 27** - Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

**Resposta** - Como a contratada possui monitoramento é acusado de indicação de manutenção periódica , não somente aos atendimentos.

**Pergunta 28** - 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?



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO

Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143  
Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br).

**Resposta** - Como a contratada possui monitoramento é acusado de indicação de manutenção periódica, não somente aos atendimentos. Não estamos solicitando monitoramento ou mesmo preventiva do fabricante e sim da contratada.

**Pergunta 29** - 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 contratante faz auditoria, se há descumprimento do fornecimento

**Pergunta 30** - Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

**Resposta** - Estamos contratando e não é nossa responsabilidade, TOTAL RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

**Pergunta 31** - Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?

**Resposta** - Empresa documentará com provas e notificar a contratante quanto ao mau uso.

**Pergunta 32** - Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme documentação publicada para concorrência que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

- a) Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax);
- b) Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- c) Troca de suprimentos;
- d) Ativação de backup;

**Resposta** - Capacitação empresa contratada- não cabe há nossa T.I saber em primeira instância o equipamento como deve ser auxiliado ao usuário e sim a contratada

**Pergunta 33** - 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** - A contratada é a responsável total, mesmo na orientação e substituição de suprimentos, haja vista que possuem monitoramento, não deixando acabar e ficarem sem. não daremos a possibilidade



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÃO**

**Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143**  
**Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br).**

para um usuário cometer erro de danificar o equipamento, novamente visto o 24/7, que deverá estar em pleno funcionamento para atender

**PENALIDADES / MULTAS**

**Pergunta 34** - 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** – Ler cláusula décima terceira da minuta de contrato em anexo ao edital.

**SERVIDORES**

**Pergunta 35** - 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** - poderá usar seu banco de dados em cloud, desde que nos forneça acesso.

**Pergunta 36** - Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?

**Resposta** – Aproximadamente 4.000 usuários

**Pergunta 37** - A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?

**Resposta** - Sim

**Pergunta 38** - 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** - Sim, contratada fornecendo sistema e instalação.

**Pergunta 39** - 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** - A instalação e implantação deverá ser in loco, sendo acompanhada por nossos administradores.

**Pergunta 40** - 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** - Quantidade de equipamento está no termo, e deverá constar login e senha com captura de usuários por uso, sendo assim in loco.

**Pergunta 41** - 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** - Ler termo e sim, possui, Contratada fará gerenciamento ou podemos fazer ambas as partes.

**Pergunta 42** - Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?

**Resposta** – Idem resposta da pergunta 35



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÃO**

**Paço Municipal: Rua São Bento, 840 – Centro – CEP: 14.801.901 – Fone: (16) 3301-5143**  
**Site: [www.araraquara.sp.gov.br](http://www.araraquara.sp.gov.br) E-mail: [edital@araraquara.sp.gov.br](mailto:edital@araraquara.sp.gov.br).**

**Pergunta 43** - 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** - Idem resposta da pergunta 35

**Pergunta 44** - Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?

**Resposta** – Todas as localidades são interligadas por fibra.

**Pergunta 45** - Será necessário plantão de suporte em regime 24x7 para ambiente de Servidor de Impressão?

**Resposta** – Regime 24x7 em todas as solicitações.

**Pergunta 46** - 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** - Idem resposta da pergunta 41

**Pergunta 47** - 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** – Consta no edital vigente, não há motivos para outros dados que não condiz a esta licitação, de processos anteriores.

**Pergunta 48** - Qual o tipo e cota de impressão por usuário a Contratante deseja que seja implementado? Cotas com bloqueio? Cotassem bloqueio? Apenas no painel dos equipamentos? Através de mensagem na estação de trabalho do usuário?

**Resposta** - Leia o edital onde está explícito, conforme já respondido em questões acima.

**Pergunta 49** - 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** - já respondido em questionamento anterior e termo de referência.

*Era o que tínhamos a esclarecer*

Araraquara, 03 de Dezembro de 2024.

**LUCAS KAILER BONI - Agente de Contratação**