



# Quadro informativo

## Pregão Eletrônico N° 43/2023 (Lei 14.133/2021)

UASG 70005 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHAO 

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



[Avisos \(4\)](#)

[Impugnações \(0\)](#)

**[Esclarecimentos \(3\)](#)**

26/02/2024 14:04



Bom dia Sr Pregoeiro,



Prezada XXXXXX, boa tarde. Segue manifestação do Setor requisitante ao seu 2º pedido de



26/02/2024 14:00



Sr Pregoeiro,

Sou XXXXXX, Gerente de Contas da XXXXXXXX e temos intensão em participar deste Pregão por isso solicito alguns esclarecimentos e confirmações de nosso entendimento em pontos já citados no Edital. O questionário abaixo, apesar de extenso, precisamos apenas de SIM ou NÃO na maioria deles. Desde já agradeço.

### ESPECIFICAÇÃO TECNICA

Solicitamos a Contratante que confirme a quantidade estimada de impressões/mês por equipamento, pois a definição do modelo do equipamento depende VOLUME MENSAL RECOMENDADO na especificação técnica do equipamento. Pelo volume informado entendemos que o equipamento deverá ter CAPACIDADE / VOLUME RECOMENDADO MINIMO de 828 PÁGINAS / MÊS. Nosso entendimento está correto?

Este número foi baseado na quantidade de impressões mês = 2.901.500 / 12 meses / 292 equipamentos

OCR poderá ser via Software ou deverá ser nativo do equipamento ?

No Item 4.2 ( Requisitos de Arquitetura Tecnológica) – dentro de características mínimas desejadas tem a informação de necessidade de compatibilidade com padrões/protocolos de rede utilizados na TRE/MA. Poderia detalhar melhor quais são estes padrões/ protocolos ?

No item "Tipo: de mesa ou, opcionalmente, com gabinete próprio para operação do equipamento sobre o piso". Entendemos que o GABINETE NACIONAL que já vem no equipamento atende a este requisito. Nosso entendimento esta correto ?

São cidades SANTA LUZIA (Santa Luzia do Tidé e Santa Luzia do Parua) ?

No item 4.1.1.4 menciona "...controle de impressão (bilhetagem)" Este software de Bilhetagem será instalado em servidor do CONTRATANTE e estará centralizado atendendo a todas as localidades que estarão interligadas por rede de dados. Nosso entendimento está correto?

### INFRAESTRUTURA

Solicitamos a Contratante que confirme se a rede elétrica de todas das localidades serão 220V.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

- A Contratante disponibilizará os adaptadores, caso necessário, 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?
- Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?  
Todas as localidades possuem acesso à internet?

#### GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?  
Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?  
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

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

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

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

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

Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte remoto em regime 24hx7 dias?



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023 \(Lei 14.133/2021\)](#)

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?

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?

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?

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?

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?

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

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?

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?

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

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

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 ?

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?

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?

Durante o regime de atendimento a operação é necessário realizar alguma integração por parte dos



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

#### MANUTENÇÃO EM LOCALIDADES REMOTAS

Existem instalações que estão em regiões distantes da cidade referencia mais próxima (no meio de matas, florestas, fazendas) ou em plataformas marítimas ?

Exite acesso terrestre para estas localidades?

Quando tempo de viagem ?

Existe alojamento no local, para que o técnico possa penoitar e retornar no dia seguinte?

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

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?

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

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 ?

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

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?

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

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

Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023 \(Lei 14.133/2021\)](#)

MATRIZ, COM AÇÃO REMOTA PELO ANALISTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA CONTRATADA, CASO HAJA NECESSIDADE DE ACESSAR servidores de outras unidades, correto?

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?

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

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

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

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

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 ser 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?

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.

Qual a quantidade de localidades/unidades a serem atendidas?

Deveremos considerar servidores para todas as localidades/unidades?

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

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

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 bilheteira. Está correto nosso entendimento?

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?

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

Qual será a política de contingência para a arquitetura elaborada?

Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?

Será necessário plantão de suporte remoto em regime 24x7dias para ambiente de Servidor de Impressão?

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?

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?



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023 \(Lei 14.133/2021\)](#)

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.



Cara XXXXXXX, segue manifestação do Setor Técnico competente ao seu pedido de esclarecimento junto ao Pregão Eletrônico nº 43/2023, que trata da Prestação de serviço de outsourcing de impressão na modalidade "Locação de Equipamentos mais Páginas Impressas"

Prezados boa tarde,

Seguem abaixo respostas aos esclarecimentos ora solicitados :

#### ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Solicitamos à Contratante que confirme a quantidade estimada de impressões/mês por equipamento, pois a definição do modelo do equipamento depende do VOLUME MENSAL RECOMENDADO na especificação técnica do equipamento. Pelo volume informado entendemos que o equipamento deverá ter CAPACIDADE / VOLUME RECOMENDADO MÍNIMO de 828 PÁGINAS / MÊS. Nosso entendimento está correto?

Este número foi baseado na quantidade de impressões mês = 2.901.500 / 12 meses / 292 equipamentos.

Resposta: Para determinar a capacidade/volume do equipamento recomendado mínimo solicitamos que observe no Termo de Referência a Capacidade das bandejas de papel e a velocidade de impressão.

OCR poderá ser via Software ou deverá ser nativo do equipamento ?

Resposta: OCR poderá ser via Software

No Item 4.2 ( Requisitos de Arquitetura Tecnológica) – dentro de características mínimas desejadas tem a informação de necessidade de compatibilidade com padrões/protocolos de rede utilizados na TRE/MA. Poderia detalhar melhor quais são estes padrões/ protocolos ?

Resposta: TCP/IP

No item "Tipo: de mesa ou, opcionalmente, com gabinete próprio para operação do equipamento sobre o piso". Entendemos que o GABINETE NACIONAL que já vem no equipamento atende a este requisito. Nosso entendimento está correto ?

Resposta: Caso "GABINETE NACIONAL", se refira à carcaça que protege os componentes da impressora, a resposta é SIM.

São cidades SANTA LUZIA (Santa Luzia do Tidé e Santa Luzia do Paruá) ?

Resposta: Sim

No item 4.1.1.4 menciona "...controle de impressão (bilhetagem)" Este software de Bilhetagem será instalado em servidor do CONTRATANTE e estará centralizado atendendo a todas as localidades que estarão interligadas por rede de dados. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Sim, no entanto o TRE-MA fornecerá apenas a máquina para instalação do software de impressão.

#### INFRAESTRUTURA



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

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

Resposta: Sim, se não, será ajustado.

Na existência de tomadas fora do padrão:

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

Resposta: Sim.

- A Contratante disponibilizará os adaptadores, caso necessário, em quantidade necessária, correto?

Resposta: Não, caso necessário a contratada deverá fornecer os adaptadores.

- 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.

- 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.

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

Resposta: Não, somente a rede intranet do TRE/MA.

Todas as localidades possuem acesso à internet?

Resposta: Sim, mas o acesso é via intranet.

#### GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS

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

Resposta: Sim, apenas para registro de chamados.

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.

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: Não, deverá passar por um processo de análise e aprovação prévia.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

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: Não será exigido exame de saúde para essa situação.

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

Resposta: Conforme Termo de Referência.

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: Conforme Termo de Referência.

Caso exista, solicitamos à 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 histórico.

#### TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA

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

Resposta: Sim, necessário agendamento prévio.

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.

#### SERVIÇOS

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

Resposta: Em ano eleitoral, todas as unidades poderão receber atendimento fora do horário comercial.

Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte remoto em regime 24hx7 dias?

Resposta: Não.

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.

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, para a parada do relógio.

A Contratada poderá realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

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.

Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidentes de forma remota. A rede da Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

Resposta: Sim, nossa rede é do tipo intranet.

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.

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

Resposta: Sim, mas não somente neste momento.

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, conforme as exigências constantes do Edital.

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 todas 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 realizada esta verificação?

Resposta: Por meio de fiscalização técnica periódica.

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

Resposta: O primeiro atendimento será para registro do chamado e repasse à contratada.

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

Resposta: Não, poderá ser aberto procedimento para apuração do ocorrido.

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<sup>o</sup>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); solução de defeitos comuns, como atolamento de papel; troca de suprimentos; ativação de backup. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, não sendo o usuário obrigado a executar os serviços.

Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, como já é previsto na documentação publicada para



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

Resposta: Sim.

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 de danos acidentais no ato da troca. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Sim.

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, o acesso deverá ser feito por agendamento e com a identificação do técnico, não será exigido exames médicos.

#### MANUTENÇÃO EM LOCALIDADES REMOTAS

Existem instalações que estão em regiões distantes da cidade referência mais próxima (no meio de matas, florestas, fazendas) ou em plataformas marítimas?

Resposta: Não, todas as instalações serão feitas em locais com acesso terrestre.

Existe acesso terrestre para estas localidades?

Resposta: Não se aplica.

Quanto tempo de viagem?

Resposta: Não se aplica.

Existe alojamento no local, para que o técnico possa pernoitar e retornar no dia seguinte?

Resposta: Não se aplica.

A contratante, para estas localidades em regiões de difícil acesso, possuem um transporte próprio para a cidade mais próxima que ocorra com certa frequência?

Resposta: Não se aplica

#### PENALIDADES / MULTAS

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: A glosa será conforme Termo de Referência. O item 7.3.12. apresenta o indicador de mensuração de níveis de serviço.

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: A licitação será conduzida com base na Lei nº 14.133 de 2021.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023 \(Lei 14.133/2021\)](#)

Como realizar a instalação em tempo de implantação. Durante a operação, a contratante terá 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.

Entendemos que a contratada poderá utilizar uma instância 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.

#### SERVIDORES

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, contanto que documentos não fiquem gravados no banco de dados no cloud.

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

Resposta: Aproximadamente 1700.

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

Resposta: Active Directory.

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.

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.

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: É possível uso de GPO para instalação.

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: Essas funcionalidades serão definidas pela contratante após a implantação e será gerenciada pela contratante.

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



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

Resposta: No tocante a infraestrutura de servidores é de responsabilidade da contratante sendo servidores virtuais.

Caso a solução ofertada necessite de Banco de Dados licenciado, a CONTRATADA deverá fornecer as licenças necessárias, sem ônus para o Tribunal

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

Resposta: Todas as localidades possuem link mpls.

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.)?)

Resposta: Servidores virtualizados.

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

Resposta: Cerca de 1700 usuários e 1.200 estações.

Informar qual a quantidade de filas de impressão.

Resposta: Considerando 1 fila de impressão por impressora serão no máximo 292 impressoras.

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

Resposta: Não haverá equipamentos fora da rede.

Servidor de impressão será instalado/configurado de forma centralizada?

Resposta: Sim.

Onde o servidor de impressão deverá ser instalado/configurado?

Resposta: Data Center.

Servidor de impressão deverá possuir tolerância a falhas de hardware?

Resposta: Sim.

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

Resposta: Sim.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

segurança da informação.

Resposta: Fabricante: Trend Micro Apex One. Versão: 14.0.1.

Exige-se algum nível de contingência ou alta disponibilidade?

Resposta: Sim.

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

Resposta: Sim.

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.

Qual a quantidade de localidades/unidades a serem atendidas?

Resposta: Informação conforme edital.

Deveremos considerar servidores para todas as localidades/unidades?

Resposta: Não.

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

Resposta: Sim.

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

Resposta: Oracle 19.

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: Sim.

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: Licenciamento por core.

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

Resposta: Virtual.



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)

Qual será a política de backup para a arquitetura elaborada?

Resposta: Política de backup do tribunal.

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

Resposta: Sim em ano de eleição.

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: Sim.

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: Não.

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: Será definido em tempo de implantação.

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: 300 aproximadamente."

Att.,

Thiago Chung  
Pregoeiro



23/02/2024 10:54



Ao



Prezada XXXXX, bom dia. Segue manifestação do Setor requisitante ao seu pedido de esclarecimento, a



Incluir esclarecimento



> [Quadro informativo](#) > [Pregão Eletrônico : UASG 70005 - N° 43/2023](#) [\(Lei 14.133/2021\)](#)