TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1842 - Bairro Bela Vista - CEP 01310-936 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

OFÍCIO-CIRCULAR Nº 63/2023 - PRESI/DIRG/SADI/UMAT/DILI/PREGOEIROS

São Paulo, 18 de maio de 2023.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2023

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de *outsourcing* de impressão, pelo período de 48 (quarenta) meses.

Solicitação de Esclarecimento nº 1 (doc. 9728801)

Prezados Senhores,

Em resposta ao pedido de esclarecimentos de licitante, e conforme informações da área responsável, esclarecemos:

Questionamento 01: Entendemos que os usuários solicitarão apoio (abertura de chamado) primeiramente a equipe de TI/Field Service do Órgão Contratante? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 01: Está parcialmente correto o entendimento. A abertura de chamado será feita à equipe de Ti do órgão, que o redirecionara a contratada para atendimento, conforme item 5.3.1 do TR "A assistência técnica dos equipamentos ficará a cargo do Contratado, sem ônus ao Contratante..."

Questionamento 02: Entendemos que o Órgão Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 02: O Órgão Contratante dará acesso ao Call Center de TI à contratada e essa realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada.

Questionamento 03: Entendemos que, caso o ambiente de gestão de chamados do Órgão Contratante permita integração (por APIs) com a ferramenta de gestão de chamados da empresa Contratada, os quais serão disponibilizados pela Contratada, o Órgão Contratante permitirá a realização da integração entre ferramentas de ITSM, correto?

Resposta ao Questionamento 03: Não, está incorreto o entendimento. Não há previsão de integração de quaisquer ferramentas com o ambiente do órgão.

RECEBIMENTO/ENTREGA/LOGISTICA

Questionamento 04: Para realizar as entregas e instalações de equipamentos será exigido a realização de integração dos colaboradores da empresa Contratada para acessar o ambiente do Órgão Contratante? Necessita de algum exame de saúde? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.

Resposta ao Questionamento 04: será exigido a realização de integração dos colaboradores da empresa Contratada para acessar o ambiente do Órgão Contratante e é necessária a apresentação de Atestado de

Saúde Ocupacional.

Questionamento 05: O Órgão Contratante exige algum regime (dias específicos da semana ou horários específicos) ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?

Resposta ao Questionamento 05: O horário é das 12h às 19h, de segunda-feira à sexta-feira.

Questionamento 06: Visando a continuidade da prestação de serviços, a empresa Contratada poderá disponibilizar suprimentos e equipamentos sobressalentes nas localidades do Órgão Contratante podendo ser utilizado(s) quando necessário?

Resposta ao Questionamento 06: Sim.

TEMPO DE ATENDIMENTO/SLA

Questionamento 07: Os tempos expressos para realização das atividades contempladas em Edital para atendimento, suporte/manutenção ou reposição de equipamentos são definidos em dias e horas úteis (conforme jornada de trabalho do Órgão Contratante). Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 07: Os prazos em dias/horas úteis estão definidos de forma expressa no edital, nos demais casos os prazos serão contados em dias corridos.

SERVIÇOS

Questionamento 08: Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial?

Resposta ao Questionamento 08: O horário para atendimento técnico ocorrerá conforme alínea "f" do subitem 5.3.1 do Anexo A – Termo de Referência:

"(...)

5.3. Assistência técnica:

5.3.1. A assistência técnica dos equipamentos ficará a cargo do Contratado, sem ônus ao Contratante, e será realizada da seguinte forma:

(...)

f) O horário de atendimento da assistência será das 09h00 às 19h00.

(...)"

Questionamento 09: Ainda sobre o item acima, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?

Resposta ao Questionamento 09: Não é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial.

Questionamento 10: Sobre a cobertura de atendimento: Favor detalhar quais localidades deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?

Resposta ao Questionamento 10: Não se aplica.

Questionamento 11: A empresa Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados de forma local, via USB, nas estações de trabalho?

Resposta ao Questionamento 11: Não há previsão de instalação de nenhuma ferramenta nas estações de trabalho.

Questionamento 12: Disponibilizamos ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede do Órgão Contratante é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

Resposta ao Questionamento 12: O acesso à rede do TRF-3, por motivos de segurança, é restrito e, portanto, não é permitido acesso remoto a este órgão.

Questionamento 13: Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva poderá ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

Resposta ao Questionamento 13: Sim.

Questionamento 14: Ainda no item acima, a empresa 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 ao Questionamento 14: Sim.

Questionamento 15: O Órgão 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 ao Órgão Contratante que informe como será realizada esta verificação?

Resposta ao Questionamento 15: Sim.

Questionamento 16: Entendemos que o Órgão Contratante possui equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários e filtro dos chamados que deverão ser direcionados à empresa Contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 16: Não, conforme item 5.3.1 do TR "A assistência técnica dos equipamentos ficará a cargo do Contratado, sem ônus ao Contratante..."

Questionamento 17: Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (ex.: quebra, riscos, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos, etc.) serão ressarcidos pelo Órgão Contratante à empresa Contratada, correto?

Resposta ao Questionamento 17: Sim.

Questionamento 18: Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica do Órgão Contratante para o atendimento de primeiro nível a seus usuários a empresa Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: a) Utilização básica e operação dos equipamentos (ex.: 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 ao Questionamento 18: Conforme respondido na questão 16, seguir o item 5.3.1 do TR "A assistência técnica dos equipamentos ficará a cargo do Contratado, sem ônus ao Contratante..."

Questionamento 19: Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, entendemos que para o processo de substituição de toner, este poderá ser realizados pelo Órgão Contratante, mediante treinamento realizado pela empresa Contratada durante fase de implantação e, caso houver necessidade de suporte, os usuários poderão solicitá-lo junto à empresa 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 ao Questionamento 19: A troca do tonner deverá ser feita pela Contratada conforme alínea "b" do subitem 5.3.1 do Anexo A – Termo de Referência:

(...)

b) O atendimento ao chamado técnico e a solução do problema será no prazo máximo de 1 (uma) hora, a contar da solicitação feita pelo Contratante

(...)"

PENALIDADES/MULTAS

Questionamento 20: 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 ao Questionamento 20: Sim.

Questionamento 21: 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 22.2 (item do Edital, limitado a 10% (valor percentual máximo de multa descrito em Edital), calculado sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida (validar conforme Edital). Desta forma, questionamos se o entendimento se faz correto?

Resposta ao Questionamento 21: Sim.

SERVIDORES

Questionamento 22: 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 ao Questionamento 22: Não será permitido uso de serviços em Cloud.

Questionamento 23: Qual número de usuários de rede total que o Órgão Contratante possui em sua empresa?

Resposta ao Questionamento 23: No TRF3 são cerca de 2.600 usuários.

Questionamento 24: O Órgão Contratante possui base de usuários estruturada, MS Active Directory (LDAP)?

Resposta ao Questionamento 24: Sim, possui.

Questionamento 25: Entendemos que o Órgão Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

Resposta ao Questionamento 25: Sim, o órgão oferecerá o servidor para bilhetagem e filas de impressão.

Questionamento 26: - Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoramento dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor do Órgão Contratante poderá ser realizada de forma centralizada na Matriz/Sede, com ação remota pelo analista de implantação da empresa Contratada, caso haja necessidade de acessar servidores de outras unidades, correto?

Resposta ao Questionamento 26: O serviço a ser contratado será executado na Sede, portanto a pergunta não é pertinente.

Questionamento 27: 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 ao Questionamento 27: Sim, poderá ser instalada/mapeada remotamente.

Questionamento 28: 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 ao Questionamento 28: Não haverá necessidade das funcionalidades citadas.

Questionamento 29: Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pelo Órgão Contratante em seu ambiente?

Resposta ao Questionamento 29: Utilizamos o SQL Server.

Questionamento 30: Entende-se que a infraestrutura de servidores (políticas de backup de dados, antivírus e gestão da infraestrutura) e instância de banco de dados (caso não seja possível utilizar solução em nuvem) serão de responsabilidade 4do Órgão Contratante?

Resposta ao Questionamento 30: Sim, entendimento está correto.

Questionamento 31: Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?

Resposta ao Questionamento 31: Sim, rede TCP/IP

Questionamento 32: Será necessário plantão de suporte em regime de atendimento diferenciado para o ambiente de soluções (ex.: 24x7)?

Resposta ao Questionamento 32: Sim.

Questionamento 33: Em adicional ao questionamento 32, solicitamos:

Q.1: 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 equipe de TI/Field Service do Órgão Contratante, correto?

Resposta ao Q.1: Não se aplica.

Q.2: O Órgão 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 ao Q.2: Não possui.

Q.3: Qual o tipo de cota de impressão o Órgão 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 ao Q.3: Não se aplica.

Q.4: Solicitamos ao Órgão 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 ao Q.4: Não se aplica.

Questionamento 34: O Anexo A Item 2 Letra A , subitem 7 Transcreve : “Suportar, no mínimo, o tamanho de papel A4, carta, envelope DL, envelope 10, ofício”.

Entendemos que o trecho "Envelope 10" se refere ao tamanho de Envelope Com-10. Este entendimento está correto?

Resposta ao Questionamento 34: O texto no novo TR foi redigido,constando a palavra "envelopes", suprimindo assim qualquer dualidade na informação.

Questionamento 35: O Anexo A Item 2 Letra A , subitem 13 e 14 Transcrevem : “Possuir interface Ethernet em ambientes Windows 10 e superiores, IBM AIX 6.x e Linux, por meio do protocolo TCP/IP IPv4 “ e “Reconhecer o envio de comandos para impressão de caracteres especiais, tais como ativação e desativação de: texto comprimido, texto expandido, espaçamento vertical, espaçamento horizontal, negrito, itálico, tamanho e orientação da página. Exemplo: ativação de texto comprimido: "1B266B32531B28304E"; desativação de texto comprimido: "1B266B30531B28304".

Entendemos que o ambiente IBM AIX 6.x irá enviar os comandos de impressões de caracteres de impressão na linguagem PCL. Este entendimento está correto?

Resposta ao Questionamento 35: A impressão deverá reconhecer texto comprimido, texto expandido, espaçamento vertical, espaçamento horizontal, independe da linguagem adotada pelo equipamento, sem uso de drivers adicionais.

Questionamento 36: O Anexo A Item 2 Letra A , subitem 20 Transcreve : “Deve ter o consumo em regime de impressão de no máximo 700W e ter emissão máxima de ruído de 65dBA, na impressão”

Entendemos que como forma de padronização, conforme descrito na exigência do equipamento pertencente a letra E, também serão aceitos equipamentos com nível máximo de ruido de até 75 dBA. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 36: Este item foi suprimido do novo TR.

Questionamento 37: O Anexo A Item 2 Letra b , subitem 19 e 21 Transcrevem : “Possuir interface Ethernet em ambientes Windows 10 e superiores, IBM AIX 6.x e Linux, por meio do protocolo TCP/IP IPv4 “ e “Reconhecer o envio de comandos para impressão de caracteres especiais, tais como ativação e desativação de: texto comprimido, texto expandido, espaçamento vertical, espaçamento horizontal, negrito, itálico, tamanho e orientação da página. Exemplo: ativação de texto comprimido: "1B266B32531B28304E"; desativação de texto comprimido: "1B266B30531B28304"

Entendemos que o ambiente IBM AIX 6.x irá enviar os comandos de impressões de caracteres de impressão na linguagem PCL. Este entendimento está correto?

Resposta ao Questionamento 37: A impressão deverá reconhecer texto comprimido, texto expandido, espaçamento vertical, espaçamento horizontal, independe da linguagem adotada pelo equipamento, sem uso de drivers adicionais.

Questionamento 38: O Anexo A Item 2 Letra b , subitem 27 Transcreve: 27. - Possuir os 4 cartuchos de toner ou cera (ciano, magenta, amarelo e preto), no mínimo, em separado e permitindo a troca individual;

Entendemos que tal exigência trata-se de erro de escrita uma vez que equipamentos multifuncionais Monocromatico possui apenas 1 cartucho de toner ou cera. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 38: Este item foi redigido no novo TR, corrigindo o texto.

Questionamento 39: O Anexo A Item 2 Letra b , subitem 20 Transcreve : “Deve ter o consumo em regime de impressão de no máximo 1100W e ter emissão máxima de ruído de 65dBA, na impressão., na impressão”

Entendemos que como forma de padronização, conforme descrito na exigência do equipamento pertencente a letra E, também serão aceitos equipamentos com nível máximo de ruido de até 75 dBA. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 39: Este item foi suprimido do novo TR.

Questionamento 40: O Anexo A Item 2 Letra c , subitem 19 e 21 Transcrevem : "Possuir interface Ethernet em ambientes Windows 10 e superiores, IBM AIX 6.x e Linux, por meio do protocolo TCP/IP IPv4 " e "Reconhecer o envio de comandos para impressão de caracteres especiais, tais como ativação e desativação de: texto comprimido, texto expandido, espaçamento vertical, espaçamento horizontal, negrito, itálico, tamanho e orientação da página. Exemplo: ativação de texto comprimido: "1B266B32531B28304E"; desativação de texto comprimido: "1B266B30531B28304"

Entendemos que o ambiente IBM AIX 6.x irá enviar os comandos de impressões de caracteres de impressão na linguagem PCL. Este entendimento está correto?

Resposta ao Questionamento 40: A impressão é feita diretamente sem uso de drivers.

Questionamento 41: O Anexo A Item 2 Letra c , subitem 26 Transcreve : "Deve ter o consumo em regime de impressão de no máximo 1200W e ter emissão máxima de ruído de 65dBA, na impressão."

Entendemos que como forma de padronização, conforme descrito na exigência do equipamento pertencente a letra E, também serão aceitos equipamentos com nível máximo de ruido de até 75 dBA. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 41: Este item foi suprimido do novo TR.

Questionamento 42:O Anexo A Item 2 Letra d , subitem 26 "Transcreve Imprimir a primeira página em no máximo 7 segundos"

Entendemos que como forma de padronização , conforme descrito na exigência do equipamento pertencente a letras B e C, também serão aceitos equipamentos com tempo máximo de impressão da primeira página até 9 segundos. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Questionamento 42: Este item foi suprimido do novo TR.

Atenciosamente

Documento assinado eletronicamente por **Raiany Oliveira Reis**, **Pregoeira**, em 18/05/2023, às 15:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **9800202** e o código CRC **81F2EEEF**.