SENAR - Administração Regional do Estado do Paraná
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2025
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO PARA O SENAR/PR

O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural, através de sua Comissão de Licitação, torna público o ESCLARECIMENTO II referente ao edital de licitação acima relacionado, conforme segue.

INFRAESTRUTURA

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.
R: Todas os locais possuem opção de rede 110V.

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), correto?
R: Entendimento Correto.

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?
R: Correto o entendimento em todos os apontamentos. Apenas uma observação referente ao último item, como será comprovado que algum defeito foi originado devido a rede elétrica? Considero válido esse ponto apenas se a tomada não for padrão ABNT.

4- Os equipamentos terão acesso à rede de dados (internet) nas localidades remotas?
R: Sim.

5- Todas as localidades possuem acesso à internet? GESTÃO DE INCIDENTES / CHAMADOS
R: Sim.

6- Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?
R: Sim, após análise da TI constatando necessidade de acionamento será aberto o ticket de chamado.

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

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? RECEBIMENTO/ ENTREGA / LOGISTICA
R: Sim.

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.
R: Não é necessário.

10- A Contratante exige algum regime ou condições para o recebimento de material (suprimentos ou equipamentos)?
R: Apenas o cumprimento dos prazos de ANS.

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?
R: Sim, cumprindo os prazos de ANS.

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.
R: Não houve movimentação entre unidades nos últimos 12 meses.

13- Entendemos que o prazo de entrega informado no edital e, poderá ser prorrogado desde que apresentada justificativa por parte da Contratada e aceita a prorrogação por parte da Contratante. Nosso entendimento está correto?
R: Correto.

14- Entendemos que o prazo de entrega dos equipamentos poderá ser excepcionalmente prorrogado, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA, a qual deverá demonstrar que o prazo adicional é necessário em razão de fatores alheios à sua vontade como, por exemplo, prazo de envio de produtos importados, processos alfandegários, greves, entre outros. Nosso entendimento está correto? TEMPO DE ATENDIMENTO / SLA
R: Correto.

15- O regime de atendimento técnico nas localidades será das 9h às 17h, de segunda a sexta, correto?
R: Horário Comercial das 8:30 às 17:30hrs.

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 09:00 às 17:00). Está correto nosso entendimento?
R: Correto, de segunda a sexta-feira, das 8:30 às 17:30hrs.

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?
R: Correto.

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?
R: Correto, desde que a unidade possua mais de um equipamento para que seja possível essa manobra. Porém ressaltamos que será considerado como finalizado o atendimento somente após o restabelecimento do funcionamento normal do equipamento.

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? SERVIÇOS
R: Correto.

20- Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte em regime 24x7?
R: Não será necessário, os atendimentos serão apenas de segunda a sexta-feira, das 8:30 às 17:30hrs.

21- Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?
R: Não haverá atendimento fora de horário comercial.

22- Ainda sobre o item acima, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?
R: Caso houvesse atendimento fora de horário comercial, seria possível. Porém não há essa necessidade.

23- Sobre a cobertura de atendimento: Favor detalhar quais localidades deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?
R: Não haverá atendimento fora de horário comercial.

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?
R: Correto.

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?
R: Correto, nossa rede possui rota de comunicação entre todas as unidades.

26- 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?
R: Correto.

27- Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?
R: Correto.

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?
R: Sim, será aceito seguir os períodos conforme orientação do fabricante.

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?
R: Sim, de acordo.

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

R: Correto.

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

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;
R: Correto, de acordo com os temas abordados.

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? PENALIDADES / MULTAS
R: Correto.

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? SERVIDORES
R: Sim. Conforme item 7.3 do Anexo I do edital: "O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto a que se refere esse edital não seja cumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviço especificados."

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?
R: Sim será permitido. Sim.

36- Qual número de usuários de rede que a Contratante possui no total em sua empresa?
R: Cerca de 300 usuários de rede ativos.

37- A Contratante possui base de usuários estruturada, Active Directory, (LDAP)?
R: Sim.

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?
R: Sim.

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?
R: Correto, servidor será centralizado na Matriz e liberado acesso remoto sempre que necessário para a equipe técnica contratada, utilizando a ferramenta de PAM (Senhasegura).

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?
R: Sim, pode ser de forma remota, cerca de 300 estações de trabalho espalhadas por todas as unidades.

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?
R: Inicialmente não terá nenhum tipo de restrição implementada, caso a Contratante considere necessário posteriormente, será registrado um ticket para atendimento.

42- Qual é a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão pela Contratante em seu ambiente?
R: SQL Server 2019.

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?
R: Correto.

44- Todas as localidades são interligadas via rede? Que tipo de conexão de rede/link?
R: Sim, interligadas via links dedicados MPLS da Ligga Telecom, centralizando todas as saídas pela sede administrativa.

45- Será necessário plantão de suporte em regime 24x7 para ambiente de Servidor de Impressão?
R: Não será necessário.

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?
R: Entendemos que a administração deverá ser conjunta, devido à falta de expertise da contratante referente a utilização da ferramenta.

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?
R: Não possui sistema de cotas atualmente, e não possui nenhum colaborador dedicado a função.

48- 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?
R: Inicialmente iremos operar sem bloqueios por cotas, apenas registro dos quantitativos por localidade/departamento.

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.
R: Atualmente cerca de 35 grupos ativos.

Curitiba/PR, 12 de maio de 2025.

Priscila Ranzani Oliva	**Caroline Borges**	**Alessandra Teodoro Silvério**
Comissão de Licitação	Pregoeira	Comissão de Licitação