



---

**ESCLARECIMENTO 03**  
**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO 021/2021**

**1. Relatório**

Foi encaminhado e-mail solicitando esclarecimentos acerca do Edital de Pregão Eletrônico 021/2021, que tem por objeto o *“Registro de preços para a contratação de serviços de locação de impressoras multifuncionais, scanners, servidor e software de gerenciamento e controle com fornecimento de consumíveis e reposição de peças (toners, cilindros, fusores e kits de manutenção, exceto papel), prestação de assistência técnica, compreendendo manutenção preventiva e corretiva, gerenciamento de serviços e treinamento”*, nos seguintes termos:

- 1. O fabricante dos equipamentos ofertado nesta proposta disponibiliza ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede da Defensoria Pública do Estado do Paraná é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?*
- 2. Entendemos que a empresa Contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados de forma local nas estações de trabalho (conexão USB), correto?*
- 3. Entendemos que será permitido a instalação de software para monitorar os equipamentos conectados via USB. E para novos devices incluídos pelo Órgão Contratante (notebook e desktop) em seu ambiente será adicionado a imagem destes equipamentos o respectivo software de monitoria pela equipe de TI do Órgão, mediante treinamento a ser realizado em fase de implantação do projeto, correto?*
- 4. Entendemos que como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, o Órgão Contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo à empresa Contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?*
- 5. Entendemos que o controle de estoque de suprimentos/insumos para as localidades em que não haja equipamentos gerenciados pelo software de monitoramento será realizado pelo Órgão Contratante (usuários nas localidades) que, ao utilizarem os suprimentos reserva*



---

*realizarão abertura de chamado para novo pedido de suprimentos/insumos na Central de Atendimento da Contratada – através de ambiente WEB disponibilizado pela empresa Contratada, correto?*

6. *No item 8. Da Entrega, entendemos que o prazo de 20 dias após o recebimento da Ordem de Serviço, deva ser considerado em dias úteis conforme jornada de trabalho do Órgão Contratante (de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, excetos feriados), está correto nosso entendimento? Este é o prazo para entrega e não de instalação dos equipamentos, correto?*
7. *Entendemos que os prazos para implantação (emissão da Ordem de Fornecimento), serão iniciados, após ocorrer a reunião inicial, onde é realizada a criação e validação do cronograma de implantação do projeto entre as partes, visto que, este processo corresponde ao fornecimento de dados importantes, tais como: endereços, contatos nas localidades, regime de entrega e outros. Está correto nosso entendimento?*
8. *Como é de conhecimento global, para o processo de contratação devemos considerar o atual cenário da pandemia, com o COVID-19, que ainda assola o nosso país e todo o mundo, impactando inclusive nas operações de diversos fabricantes e que vem exigindo um tempo maior para importações, fabricação, e entrega desses equipamentos. A citada pandemia do novo coronavírus também tem acarretado problemas mercadológicos que afetam a execução destes contratos. Desta forma, orientamos que o prazo para entrega dos equipamentos seja revisto. De forma que a futura empresa Contratada, tenha um tempo hábil para entrega dentro do cronograma a ser estabelecido entre as partes. Assim, entendemos que o prazo de implantação será em até 90 dias contados da data da assinatura do contrato, está correto o nosso entendimento?*
9. *O regime de atendimento nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, em horas e dias úteis, correto?*
10. *Mediante ao regime de trabalho apresentado em Edital, entendemos que o prazo máximo para solução do chamado corretivo iniciará contabilização após término do prazo de atendimento e que serão realizados segundo o regime de trabalho descrito em Edital, correto?*
11. *A instalação/mapeamento de driver/fila de impressão nas estações de trabalho poderá ser realizada de forma remota com ferramentas ou políticas de GPO/Login Script? Se não for possível, solicitamos que o Órgão Contratante informe qual a quantidade de estações de trabalho por unidade/endereço para instalação/mapeamento de driver/fila de impressão?*



12. *Solicitamos ao Órgão Contratante que informe qual a quantidade de ocorrências de mudanças (movimentações de equipamentos entre sites/endereços) realizadas nos últimos 12 (doze) meses?*
13. *Sobre o tema de cotas de impressão, entendemos que a instalação será realizada pela empresa Contratada, mas a administração e gestão das cotas será realizada pela equipe de TI do Órgão Contratante mediante transferência de conhecimento realizada em fase de implantação do projeto, correto?*
14. *O Órgão Contratante possui o recurso de cotas de impressão em uso atualmente? Possui um colaborador dedicado para operar, realizar a gestão, controlar e atender aos usuários finais deste recurso?*
15. *Qual o tipo e cota de impressão é desejo do Órgão Contratante para que seja implementado? Cotas com bloqueio? Cotas sem bloqueio? Apenas no painel dos equipamentos? Através de mensagem na estação de trabalho do usuário?*
16. *Solicitamos ao Órgão Contratante que informe a relação de grupos de Centro de Custos ou de Usuários que a empresa Contratada deverá levar em consideração para implantação da solução de cotas de impressão no ambiente.*
17. *A empresa Contratada poderá realizar a ativação de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo à empresa Contratada realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos em que o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?*
18. *A empresa Contratada poderá realizar estoque avançado de peças, suprimentos/insumos e equipamentos de contingência no ambiente do Órgão Contratante, correto?*
19. *Para a instalação do software de gerenciamento e bilhetagem, entendemos que a empresa Contratada deverá fornecer o Servidor de Impressão (contemplando Sistema Operacional) e que toda a infraestrutura adicional como instância de Banco de Dados, licenças de software de antivírus, políticas de backup de dados e contingenciamento do ambiente será de responsabilidade do Órgão Contratante, está correto o nosso entendimento? Ressaltamos que a empresa Contratada deverá fornecer os softwares totalmente licenciados e sem custos adicionais para esta contratação.*
20. *Para que a empresa Contratada possa realizar a aquisição correta do software de bilhetagem, solicitamos ao Órgão Contratante que informe qual é o licenciamento atual de software banco de dados utilizado em seu ambiente – licenciamento por core, por servidor (físico ou virtual) e/ou por licença + single user?*



21. *Solicitamos ao Órgão Contratante que informe em qual site/unidade a empresa Contratada deverá disponibilizar/installar o Servidor de Impressão.*
22. *Entendemos que a empresa Contratada poderá ofertar solução de bilhetagem em Nuvem, correto?*
23. *Entendemos que a solução de bilhetagem e monitoria será em arquitetura centralizada, correto? Caso negativo, favor informar qual arquitetura necessária e quais unidades/sites deverão contemplar servidor de impressão.*
24. *Entendemos que as trocas de toners nos equipamentos poderão ser realizadas pelos usuários do Órgão Contratante, mediante treinamento a ser realizado pela empresa Contratada em fase de implantação do projeto. Para tal, a empresa Contratada eximirá a administração pública de qualquer ônus em casos de danos acidentais no ato da troca. Está correto o nosso entendimento?*
25. *Para realizar as entregas e instalações dos equipamentos é exigido a realização de integração dos colaboradores da empresa Contratada? Necessita de algum exame de saúde? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.*
26. *Durante o regime de atendimento à operação é necessário realizar alguma integração por parte dos técnicos da empresa Contratada para acessar as dependências do Órgão Contratante? Se a resposta for positiva, favor detalhar quais documentos e exames médicos são necessários e qual a periodicidade/revalidação dos mesmos.*
27. *Quanto à determinação de que em determinados ambientes do Órgão Contratante haverá necessidade de os equipamentos possuírem recursos de conexão sem fio (Wireless), solicitamos que seja informado quais unidades/sites e equipamentos deverão ser previstos pela empresa Contratada com tal tecnologia.*
28. *Entendemos que o regime para entrega física dos equipamentos nos endereços será de segunda a sexta, das 10h às 16h, correto? Existe alguma restrição física (escada, mezanino, subsolo, acesso somente via janela, etc.) que necessite de recursos específicos para facilitar/otimizar a entrega dos itens?*
29. *Como é de conhecimento deste Órgão, o artigo 54 da lei 8.666/93, determina que aos contratos administrativos, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado. Conforme abaixo: "Art. 54. Os contratos administrativos de que trata esta Lei regulam-se pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado." Entendemos que os custos de reparos do uso indevido dos equipamentos locados, ou seja, fora das especificações do fabricante, devem ser de responsabilidade*



---

*exclusiva da Contratante (Órgão Público). Constatase que o citado “mau uso” está legalmente amparado no disposto no artigo 186 do Código Civil: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.” No mesmo sentido, destaca-se que o artigo 20º da Lei nº 8.112/90, determina que é dever do funcionário público, no desempenho do cargo, a responsabilidade, enquanto o artigo 116 do mesmo diploma legal dispõe também o seguinte: “Art. 116. São deveres do servidor: VII - zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público;” Veja que é de responsabilidade do servidor público se ater aos princípios legais onde compete o zelo pelo bem alugado como se seu fosse, assim como zelar pela economia para a Administração Pública. Ainda tratando das obrigações dos usuários dos equipamentos lotados na Administração Pública, trazemos à baila os artigos 569 e 570 do Código Civil os quais estipulam expressamente tal responsabilidade. “Art. 569. O locatário é obrigado: IV - A restituir a coisa, finda a locação, no estado em que a recebeu, salvas as deteriorações naturais ao uso regular. Art. 570. Se o locatário empregar a coisa em uso diverso do ajustado, ou do a que se destina, ou se ela se danificar por abuso do locatário, poderá o locador, além de rescindir o contrato, exigir perdas e danos.” Como vemos acima, é inconteste a responsabilidade do ente público locatário quando constatado o dano por mau uso do equipamento locado, não podendo, nem por conta de edital, prever ou admitir disposição distinta. Sendo assim, é correto o entendimento que este Órgão, seguindo os termos legais acima, se responsabilizará pela manutenção dos equipamentos danificados em caso de mau uso?*

## **2. Resposta**

1) A rede é interligada e permite acesso aos equipamentos, desde que a origem do acesso seja proveniente da rede interna.

2) Pode ser utilizado software como agente de coleta de dados nas estações de trabalho, desde que os dados coletados sejam enviados ao servidor de gerenciamento, conforme edital, item 3.5 (Servidor com software de gerenciamento).



---

3) Correto. Contudo, ressaltamos que os dados coletados pelo software de monitoria devem ser enviados ao servidor de gerenciamento, conforme edital, item 3.5 (Servidor com software de gerenciamento).

4) Não está correto. A solução para o chamado deverá respeitar os prazos conforme itens:

*"5.3.8. O prazo máximo para solução do atendimento de manutenção será de 16 (dezesseis) horas úteis para a Capital e Região Metropolitana e de 24 (vinte e quatro) horas úteis para as demais localidades contadas a partir da abertura do chamado e será concluído com a liberação dos equipamentos em plenas condições de funcionamento.*

*5.3.9. A substituição do equipamento deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas após a definição da sua necessidade pelo técnico da contratada, com início do prazo no momento de constatação da sua necessidade."*

5) Correto.

6) Não está correto. O prazo de entrega é de 10 (dez) dias úteis, exceto para a primeira solicitação que terá prazo de 20 (vinte) dias corridos. A entrega deve ocorrer em dia útil em horário entre as 10h00 e as 16h00, ou conforme especificado na ordem de fornecimento. Os equipamentos devem ser entregues instalados e prontos para uso.

7) Não está correto. Os endereços das unidades a serem atendidas atualmente estão descritos no item 3.8 (Unidades a serem atendidas). Informações sobre o responsável pelo recebimento no local constará na ordem de fornecimento, conforme item 8.3: *"A entrega deve ocorrer em dia útil (previamente acordado com o responsável pelo recebimento que constará na ordem de fornecimento), em horário entre as 10h00 e as 16h00, ou conforme especificado na ordem de fornecimento."* Regime de entrega deve ser conforme descrito no edital.



---

8) Não está correto. Deverão ser respeitados os prazos descritos no edital. Ademais, vale destacar que o item 8.1.1 permite a dilação dos prazos de entrega. Portanto, entende-se que os prazos são razoáveis.

9) Correto. Conforme item 5.3.5: "*A contratada deverá manter uma base de atendimento para prestar o suporte técnico das 8:00 às 18:00 horas de segunda-feira à sexta-feira, excetuando-se os feriados.*"

10) Não está correto. O prazo máximo para solução do atendimento de manutenção será contabilizado a partir da abertura do chamado, conforme item 5.3.8:

*"O prazo máximo para solução do atendimento de manutenção será de 16 (dezesesseis) horas úteis para a Capital e Região Metropolitana e de 24 (vinte e quatro) horas úteis para as demais localidades contadas a partir da abertura do chamado e será concluído com a liberação dos equipamentos em plenas condições de funcionamento."*

11) A instalação pode ser realizada de forma remota, desde que a origem da conexão seja proveniente da rede interna da Defensoria.

12) 12 equipamentos foram movimentados no período, sendo estas movimentações dentro da cidade de Curitiba.

13) Correto. Contudo, caso ocorra algum problema, a contratada pode ser acionada mediante chamado técnico.

14) Não.

15) A modalidade para implementação de cotas será definida pela Defensoria, podendo sofrer alterações futuras conforme necessidade. A solução deve suportar o bloqueio automático de serviços de impressão quando do atingimento da cota mensal



---

estabelecida, com limite de cotas para centro de custos ou grupo de usuários, mas o registro das impressões deverá ser individualizado, ou seja, por usuário.

16) A relação de grupos será definida pela Defensoria por ocasião da implantação, podendo sofrer alterações futuras conforme necessidade.

17) Não está correto. O serviço de assistência técnica deve ser prestado no local de instalação do equipamento e considerar os prazos máximos para solução do atendimento. Caso o equipamento necessite de substituição, a mesma deve ocorrer conforme o item 5.3.9: *"A substituição do equipamento deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas após a definição da sua necessidade pelo técnico da contratada, com início do prazo no momento de constatação da sua necessidade."*

18) Não está correto. Estoque de peças, suprimentos/insumos e equipamentos de contingência devem ficar em poder da empresa contratada, salvo os suprimentos descritos no item 5.3.7: *"A contratada deverá manter a quantidade mínima de 1 (um) toner reserva por localidade, com exceção da sede central que deverá ter a quantidade mínima de 5 (cinco) toners reservas."*

19) Não está correto. O servidor com software de gerenciamento, todas as licenças de software necessárias para o seu funcionamento (como sistema operacional, banco de dados, anti-vírus, etc), backups de dados, coleta da dados referente ao consumo mensal para faturamento e contingência será de responsabilidade da contratada. Em caso de problemas que demandem a substituição do servidor, a mesma deve ocorrer em conformidade com o item 5.3.12: *"A troca de servidor de impressão, quando necessário, deve ser realizada em, no máximo, 2 (dois) dias úteis após aberto o chamado, e os problemas de configuração que sejam da responsabilidade da CONTRATADA devem solucionados em até 4 (quatro) horas úteis."*





---

20) A modalidade de licenciamento do software de bilhetagem deve ser adequada ao hardware do servidor, sistema operacional e ao banco de dados que devem ser fornecidos pela contratada.

21) Deverá ser disponibilizado na cidade de Curitiba, na sede administrativa, Rua Mateus Leme, 1908 - Centro - 80530-010.

22) Não está correto. O servidor com a solução de bilhetagem deve ser hospedado no ambiente da Defensoria.

23) A solução de bilhetagem deve ser centralizada e contemplar todas as unidades integradas a rede de dados da Defensoria, conforme tabela de unidades atualmente em funcionamento, descrito no item 3.8 (Unidades a serem atendidas).

24) Correto.

25) Não há necessidade de integração prévia, apenas o agendamento conforme item 8.3: "*A entrega deve ocorrer em dia útil (previamente acordado com o responsável pelo recebimento que constará na ordem de fornecimento), em horário entre as 10h00 e as 16h00, ou conforme especificado na ordem de fornecimento.*" O colaborador da empresa contratada deve estar devidamente identificado e portando RG ou CPF para acesso às dependências da Defensoria. No momento, não há necessidade de exame de saúde, contudo devem ser respeitadas as normas sanitárias e decretos vigentes no momento da ocorrência.

26) Não há necessidade de integração prévia. O colaborador da empresa contratada deve estar devidamente identificado e portando RG ou CPF para acesso às dependências da Defensoria. No momento, não há necessidade de exame de saúde, contudo devem ser respeitadas as normas sanitárias e decretos vigentes no momento da ocorrência.



---

27) Conforme o ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, todos os equipamentos que tem como requisito recursos de conexão sem fio, deverão ser entregues aptos a funcionarem com esta tecnologia, visto que a Defensoria possui estudo técnico em andamento para a implantação de solução wireless corporativo nas unidades de atendimento.

28) Correto. Algumas unidades de atendimento possuem escada, elevador e mezanino, porém sem dificuldades de acesso.

29) Caso algum equipamento seja danificado por mau uso da contratante, os efeitos jurídicos serão regulados pelas disposições de direito privado, naquilo que não estiver previsto no edital e seus anexos, conforme art. 54 da Lei 8.666. Sem prejuízo da análise de cada caso pelos setores Jurídicos da contratante e da contratada.

Os esclarecimentos apresentados acima foram elaborados com o auxílio do Departamento de Informática (DIF), cujas respostas foram acolhidas em sua integralidade na presente ocasião.

Curitiba, 3 de janeiro de 2022.

TIAGO HERNANDES TONIN

Pregoeiro