

## CADERNO DE QUESTIONAMENTOS Nº 01

### Pregão Eletrônico nº 0015/2026

Licitação Eletrônica: 1092424

SGPE: PSFS 2750/2025

**Objeto:** SERVIÇO DE IMPRESSÃO, CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO), COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS (MULTIFUNCIONAIS E/OU IMPRESSORAS), SOFTWARE DE GERENCIAMENTO E/OU DE BILHETAGEM, INVENTÁRIO, CONTABILIZAÇÃO E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DOS EQUIPAMENTOS COM SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS, COMPONENTES E MATERIAIS UTILIZADOS NA MANUTENÇÃO E FORNECIMENTO E REPOSIÇÃO DE INSUMOS (EXCETO PAPEL).

### QUESTIONAMENTOS:

#### 1. Da Vigência e Prorrogação Contratual (Item 9.7)

O item 9.7.1 estabelece que a vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses. Diante da natureza do serviço e do disposto no Regulamento de Licitações e Contratos da SCPAR PSFS, questiona-se:

- **Pergunta:** O referido contrato admite prorrogação de prazo por períodos sucessivos, nos termos da Lei ou do Regulamento Interno, ou o prazo de 24 meses é improrrogável?

**RESPOSTA:** Sim, a prorrogação contratual será permitida, desde que observados estritamente os artigos 140, 141 e 142 do Regulamento Interno. O prazo total não poderá exceder 05 (cinco) anos, conforme o art. 128 do Regulamento de Licitações e Contratos da SCPAR-PSFS.

#### 2. Da Localização e do Acordo de Nível de Serviço (SLA)

O Edital exige que a sede, filial ou base operacional da licitante esteja localizada em um raio de até 100 km para garantir a eficiência e o cumprimento do SLA. Considerando a logística de atendimento técnico, questiona-se:

- **Pergunta:** Para fins de cumprimento desta exigência e atendimento aos princípios da economicidade, será admitida a manutenção de um **técnico residente** (com estrutura de suporte local) dentro do limite de 100 km, ainda que a sede ou filial da empresa matriz esteja situada fora deste raio?

**RESPOSTA: Segue resposta de nossa área técnica:**

*“Em resposta ao questionamento, esclarecemos que a exigência de sede, filial ou base operacional localizada em um raio de até 100 km visa garantir a eficiência no atendimento, cumprimento dos SLAs contratuais e suporte operacional adequado, incluindo a guarda de equipamentos e execução de manutenções quando necessário.*

*Ressaltamos que a SCPAR Porto de São Francisco do Sul não dispõe de espaço físico para armazenamento de equipamentos ou estrutura destinada à manutenção por terceiros. Dessa forma, a empresa contratada deverá possuir estrutura própria para guarda, suporte e eventual encaminhamento de equipamentos para manutenção.*

*Sendo assim, não será admitido apenas um técnico residente como forma de atendimento ao requisito editalício. A licitante deverá possuir sede, filial ou base operacional devidamente estruturada dentro do limite estabelecido no edital.”*

### **3. Do Sistema de Gestão e Monitoramento (Chat Online)**

O termo de referência exige chat online para atendimento nível 1 com tempo de resposta inferior a 60 segundos. Para fins de aferição de compatibilidade técnica das ferramentas de mercado, questiona-se:

- **Pergunta:** Qual foi o software ou referência técnica utilizada como parâmetro pela Administração para instruir este requisito de 60 segundos? Existe alguma integração obrigatória com sistemas já utilizados pela SCPAR PSFS?

#### **RESPOSTA: Segue resposta de nossa área técnica:**

*“Em resposta ao questionamento, esclarecemos que o prazo de resposta inferior a 60 segundos para atendimento nível 1 foi definido com base na necessidade operacional da SCPAR PSFS, visando garantir agilidade no suporte e atendimento às demandas críticas do ambiente operacional.*

*Não há definição ou exigência de software específico como referência para atendimento deste requisito, ficando a critério da contratada a utilização da ferramenta que melhor atenda às exigências estabelecidas no Termo de Referência, podendo inclusive ser utilizadas soluções próprias, comerciais ou ferramentas disponíveis no mercado.*

*Ressaltamos, porém, que o sistema deverá disponibilizar API para integração com o sistema de chamados GLPI utilizado por esta Administração, conforme previsto no Termo de Referência.”*



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **O999V6HI**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**RICARDO DA COSTA** (CPF: 918.XXX.759-XX) em 12/05/2026 às 11:53:42

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:00:31 e válido até 13/07/2118 - 15:00:31.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/UFNGU18xNjU1OV8wMDAwMjc1MF8yNzUwXzlwMjVfTzk5OVY2SEk=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **PSFS 00002750/2025** e o código **O999V6HI** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.