

CADERNO DE QUESTIONAMENTOS Nº 03

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. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?
2. Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?
3. 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?
4. Conforme disposto no edital, “o sistema deverá disponibilizar API para integração com o sistema de chamados GLPI desta administração”, entendemos que serão aceitas integrações realizadas por meio de APIs disponibilizadas pela CONTRATADA, desde que possibilitem a abertura, acompanhamento e gerenciamento dos chamados técnicos e solicitações de consumíveis diretamente pelo sistema GLPI do órgão. Nosso entendimento está correto?

Respostas das perguntas 1 a 4 - Fluxo de Atendimento e Integração

Fluxo de Suporte: O entendimento está **correto**, o usuário abrirá o chamado no sistema de chamados GLPI da contratante, após essa triagem, o ticket é encaminhado automaticamente para o sistema da contratada, garantindo rastreabilidade e continuidade no atendimento.

Abertura de Chamados: A contratada deve fornecer ferramenta própria na internet para abertura e acompanhamento de chamados, além de manter uma central telefônica para suporte e solicitações de suprimentos.

Integração GLPI: O entendimento está **correto**. O sistema da contratada deve, obrigatoriamente, disponibilizar API para integração com o sistema **GLPI** utilizado pela SCPAR PSFS.

5. O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto?
6. 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 08:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?

7. Para atendimento à operação será necessário considerar plantão técnico de suporte em regime 24x7?
8. Haverá necessidade de atendimento técnico fora do horário comercial? Se sim, favor identificar quais unidades/equipamentos necessitam desta atenção?
9. Ainda sobre o item acima, é possível que o atendimento seja realizado de forma remota sem a necessidade de atendimento presencial?
10. Sobre a cobertura de atendimento: Favor detalhar quais localidades deverão obter cobertura de chamados fora do horário comercial?

Respostas das perguntas 5 a 10 - Regime de Atendimento e SLA

Disponibilidade: O entendimento de atendimento apenas em horário comercial está **incorreto**. A contratada deverá disponibilizar atendimento **24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)**, incluindo finais de semana e feriados.

Justificativa: Esta necessidade deve-se ao fato de o **Terminal Graneleiro (TG)** e os **GATES** do Porto SFS operarem em regime ininterrupto.

Prazos de SLA: Os prazos são contados em **horas corridas** a partir da abertura do chamado:

- **Atendimento Presencial Crítico:** Até 2 horas.
- **Atendimento Presencial Não Crítico:** Até 4 horas.
- **Chat Online (Nível 1):** Resposta em menos de 60 segundos.

Forma de Atendimento: O suporte pode ser iniciado de forma remota (telefone, portal ou acesso remoto). Contudo, se não resolvido, deve seguir para o atendimento presencial por técnico qualificado.

11. 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?
12. 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?

Respostas das perguntas 11 a 12 - Continuidade do Serviço e Backup

Equipamentos de Backup: O entendimento está **correto**. A contratada deve manter estoque mínimo local de equipamentos reserva para substituição imediata, evitando interrupção operacional.

Substituição: Caso o reparo de equipamentos críticos exceda 24 horas (ou 72 horas para não críticos), a substituição é obrigatória.

13. Entendemos que o suporte prestado pela CONTRATADA será realizado de forma remota e/ou on-site, podendo o primeiro atendimento ocorrer remotamente. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA:

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

RESPOSTA:

15. 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:

16. Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

RESPOSTA:

Respostas das perguntas 13 a 16 - Responsabilidades e Infraestrutura

Danos e Ressarcimento: A contratada é responsável por quaisquer danos causados à contratante ou a terceiros por seus prepostos. Danos por mau uso de terceiros deverão ser analisados conforme as cláusulas de responsabilidade civil e penal do contrato.

Instalação do Software: A instalação e configuração do sistema de bilhetagem serão efetuadas em servidor indicado pelo departamento de TI da SCPAR PSFS.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **D6ZZ39U5**

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



RICARDO DA COSTA (CPF: 918.XXX.759-XX) em 14/05/2026 às 08:31:15

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/UFNGU18xNjU1OV8wMDAwMjc1MF8yNzUwXzlwMjVfRDZaWjM5VTU=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **PSFS 00002750/2025** e o código **D6ZZ39U5** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.