



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PREGÃO N. 051/2022

PAE n. 16.316/2022

QUESTIONAMENTOS:

1. O fabricante disponibiliza ferramentas de monitoria e solução de incidente de forma remota. A rede da TRE SC é interligada? Permite acesso a todos os equipamentos de impressão que estiverem conectados na rede?

RESPOSTA: O subitem 3.1.31.2.1 do Termo de Referência (TR) deixa claro que " não será aceita solução em nuvem ou sistema que utilize a Internet para acesso aos equipamentos, dados ou serviços". Ainda, de acordo com o subitem 3.1.29.1 do TR, "a Contratada somente terá acesso ao sistema por meio presencial às dependências do TRE/SC, e sob autorização e acompanhamento de equipe técnica da Contratante".

Esclarecemos que todas impressoras estão interligadas na rede local do TRE-SC.

2. Para instalação do software de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor da contratante poderá ser realizado de forma remota pelo analista de implantação, via acesso seguro - VPN, correto?

RESPOSTA: Não será permitido o acesso remoto via VPN. As interações deverão ser feitas de forma conjunta com a equipe técnica do tribunal, dentro das dependências do TRE-SC. Conforme prevê 3.1.29 do PB\TR.

3. A contratada poderá utilizar software que coleta de forma automática os contadores dos equipamentos, mesmo os que estão conectados na USB dos computadores?

RESPOSTA: Não há qualquer impedimento para a leitura automática dos contadores dos equipamentos pelo sistema de gestão a ser fornecido pela Contratada. Inclusive, o subitem 1.2.6.1 do Plano de Fiscalização (Anexo I do TR) estabelece que: "Caso não seja possível a apuração automatizada da produção para fechamento do saldo mensal devido a qualquer indisponibilidade técnica que afete o sistema de gerenciamento remoto, a Contratada deverá disponibilizar sistema alternativo temporário em tempo hábil ou realizar todos os procedimentos necessários à coleta individual das informações de cada equipamento e à apresentação do relatório de volumetria à gestão do contrato".

4. Entendemos que será permitido a instalação de software para monitorar os equipamentos conectados via USB, correto?

RESPOSTA: As impressoras, em regra, serão utilizadas via rede TCP/IP. Em casos excepcionais, essa solução (via USB) pode ser avaliada.

5. Entendemos que como medida para solução do chamado, a contratada pode realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, a contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo a contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. O subitem 3.1.47.3 do TR determina que "o eventual redirecionamento da fila de impressão para outros equipamentos multifuncionais disponíveis, embora possa ser utilizado como solução de contorno nas situações onde couber, não exclui o dever da Contratada em solucionar os chamados nos prazos definidos, não havendo suspensão da contagem do tempo de solução do chamado".

6. O fabricante já estipula em sua carta de manutenção os períodos recomendados para as preventivas, podemos seguir o que é recomendado pelo fabricante como períodos para realizar as preventivas?

RESPOSTA: O subitem 3.1.45 do TR é claro quanto ao período de realização das preventivas: "Anualmente, a Contratada deverá realizar, no mínimo, 1 (uma) manutenção preventiva em cada equipamento, ou em prazo menor conforme recomendação do fabricante. Após a preventiva, deverá ser encaminhado à equipe de gestão do contrato uma cópia do relatório técnico de atendimento, com a assinatura de servidor do TRE/SC, comprovando o serviço realizado".

7. Entendemos que o controle de estoque das localidades será realizado pelo órgão (usuários nas localidades) que ao utilizar o suprimento reserva irão realizar novo pedido na central de atendimento da contratada, correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

8. Entendemos que a contratada poderá realizar o primeiro atendimento, para buscar antecipar a solução do problema, de forma remota através de telefone / sistema disponibilizado pela contratada, correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. No entanto, salientamos observar as restrições destacadas na resposta 1, e de todos os demais requisitos estabelecidos no capítulo V do PB\TR.

9. A instalação de driver 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 de driver?

RESPOSTA: Sim, a instalação das impressoras deve ser feita pelo usuário, via rede, através de servidor de impressão centralizado (atualmente é usado CUPS).

10. A contratada pode realizar a ativação de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo a contratada realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos onde o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Caso seja substituído o próprio equipamento defeituoso (tal como previsto no subitem 3.1.49 do TR) e haja o retorno do serviço contratado, o chamado será considerado solucionado. Contudo, adverte-se que, ao menos para os equipamentos Tipo 1, "a Contratada deverá executar o contrato com 1 (um) único modelo de equipamento multifuncional Tipo 1" (subitem 3.1.22 do TR), com exceção da hipótese prevista no subitem 3.1.22.1, que permite "fornecer modelo distinto de impressora multifuncional para atender eventual necessidade de



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

substituição de algum equipamento defeituoso, desde que o novo modelo proposto atenda plenamente aos requisitos técnicos ora exigidos e possa ser controlado pelo mesmo sistema de gestão do parque original e em produção no ambiente tecnológico".

11. Entendemos que os eventuais custos de orçamento referente a uso indevido do equipamento serão pagos pelo órgão, correto?

RESPOSTA: Quando comprovado mau uso, imperícia ou negligência dos usuários, na forma do que prescreve a cláusula 1.2.42 da minuta de contrato anexa ao edital (1.2.42. *A assistência técnica inclui a execução de reparo de vícios, falhas ou defeitos eventualmente verificados nos equipamentos ou no serviço prestado*, realizando inclusive a substituição de peças, partes, consumíveis ou quaisquer outros componentes, sem custo adicional ao Contratante, sempre que necessária ao adequado funcionamento do equipamento, à qualidade dos seus produtos finais e à perfeita prestação dos serviços de impressão, cópia e digitalização contratados, exceto quando comprovado mau uso, imperícia ou negligência dos usuários);).

12. Para a instalação do software de gerenciamento e bilhetagem, entendemos que toda a Infraestrutura de servidores (seja eles físicos ou virtuais com sistema operacional), Banco de Dados e licenças, para a instalação do software de gerenciamento e bilhetagem que serão instalados pela contratada, será de responsabilidade do Órgão contratante, está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Conforme estabelece o subitem 3.1.30.1, "a Contratada será responsável por prover todo o licenciamento dos softwares necessários à operação plena dos serviços e à gestão do contrato, incluindo, entre outras, licenças de sistema operacional, de banco de dados, de software de gerenciamento, de software de bilhetagem, bem como de qualquer outro componente de software utilizado no sistema e pelos serviços". Contudo, conforme mencionado no subitem 3.1.31.3.1, "O TRE/SC poderá disponibilizar servidor virtual Linux para instalação do sistema da Contratada". Ainda, "caso o sistema disponibilizado pela Contratada utilize outra plataforma (p.e., Microsoft Windows Server), a Contratada deverá disponibilizar a devida licença do sistema operacional" (subitem 3.1.31.3.2). Quanto ao banco de dados, conforme informado no subitem 3.1.31.3.3, "caso o sistema exija a utilização de banco de dados, a Contratada o deverá fornecer em conjunto com o sistema, devidamente licenciado (se necessário), ou poderá utilizar a solução de banco de dados existente na instituição (Oracle Database 19c Enterprise Edition)".

13. Ressaltamos que a contratada deverá fornecer os softwares totalmente licenciados e sem custos adicionais para esta contratação."

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

14. Entendemos que as trocas de toners nos equipamentos poderão ser realizadas pelos usuários da contratante, mediante treinamento a ser realizado pela contratada. Para tal, a contratada eximirá a administração pública de qualquer ônus em caso improváveis de danos acidentais no ato da troca. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA - A respeito, assim dispõe a cláusula 1.2.37 da minuta de contrato anexa ao edital: "A substituição de toners, ensejada pelo uso normal dos equipamentos, será realizada pelos



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

próprios usuários de forma proativa, sem que isso gere qualquer tipo ou forma de recusa da Contratada na continuidade da execução dos serviços, prestação de assistência técnica ou garantia dos equipamentos”.

15. Para realizar as entregas e instalações é exigido a realização de integração? Necessita de algum exame de saúde? Se a resposta for positiva, favor detalhar todos os documentos e exames necessários.

RESPOSTA: O Projeto Básico / Termo de Referência não traz qualquer exigência acerca de apresentação de exame de saúde referente a quem efetuará entregas e instalações.

16. Entendemos que o regime para entrega física dos aparelhos nos endereços é de [segunda](#) a [sexta](#), das 8h às 18h correto? Existe alguma restrição física (escada, mezanino, subsolo, acesso somente via janela) que necessite de recursos específicos para facilitar a entrega?

RESPOSTA: As entregas e instalações deverão ser realizadas no horário de expediente das unidades do órgão contratante (12:00 às 19:00 h) em dias úteis, salvo situações especiais acordadas com os representantes do TRESC na Reunião de Alinhamento Contratual (subitem 1.2.1 do Anexo I do TR).

17. Existe a necessidade de realizar a entrega de todos os equipamentos em um único endereço para depois serem redistribuídos? A contratante irá ser responsável pela redistribuição / envio dos equipamentos as localidades?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Conforme estabelecido no subitem 1.2.1 do Anexo I do TR, a Contratada terá prazos definidos para término das providências relacionadas à entrega e instalação física dos equipamentos, incluindo os previstos para entrega e instalação nos cartórios eleitorais das cidades relacionadas no Anexo II do TR.

18. Entendemos que os prazos para implantação, serão iniciados, após ocorrer a reunião inicial, onde é realizada a criação e validação do cronograma de implantação do projeto, entre as partes. Pois este processo corresponde ao fornecimento de dados importantes, tais como: endereços, contatos nas localidades, regime de entrega e outros. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Sugerimos ler com atenção o subitem 1.2.1 do Anexo I do TR, que estabelece a data de recebimento do contrato assinado como marco para as fases de implantação dos serviços, incluindo a fase de reunião de alinhamento contratual. Assim, a Contratada deverá promover a realização da reunião de alinhamento com os representantes do TRESC dentro do prazo fixado para essa fase (até 10 dias após o recebimento do contrato assinado).

19. 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 contratada, tenha um tempo hábil para entrega dentro do cronograma estabelecido no



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

editais. Assim, entendemos que o prazo de implantação será em até 90 dias contados da data da assinatura do contrato, está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Os prazos de implantação devem seguir as fases previstas no item 1.2.1 do Anexo I do TR.

20. 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). Constata-se 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?

RESPOSTA - A respeito da questão, a minuta de contrato anexa ao edital assim dispõe:

1.2.41. A Contratada deverá prestar, durante a vigência deste contrato, manutenções preventivas periódicas e, sempre que demandada, **manutenções corretivas** para assistência técnica e operacional nos equipamentos instalados, incluindo os seus sistemas de gerenciamento disponibilizados, **em relação a problemas, defeitos, falhas, perda de qualidade nos serviços ou dificuldades enfrentadas pelos usuários**, sem que isso implique acréscimo no preço constante da proposta;

1.2.42. **A assistência técnica inclui a execução de reparo de vícios, falhas ou defeitos eventualmente verificados nos equipamentos ou no serviço prestado**, realizando inclusive a substituição de peças, partes, consumíveis ou quaisquer outros componentes, sem custo adicional o Contratante, sempre que necessária ao adequado funcionamento do equipamento, à qualidade dos seus produtos finais e à perfeita prestação dos serviços de impressão, cópia e digitalização



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

contratados, exceto quando comprovado mau uso, imperícia ou negligência dos usuários;

1.2.43. A Contratada deve fornecer peças de reposição durante todo o contrato, podendo ser utilizadas peças de tecnologia mais recente, de desempenho igual ou superior;

1.2.44. **A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessário e dentro dos prazos previstos, incluindo a substituição de peças ou componentes do equipamento por desgaste ou quebra, e, ainda, sempre que surgir falha, defeito ou perda da qualidade nas funções de impressão, cópia e digitalização de documentos do equipamento.**

21. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica do CONTRATANTE para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a CONTRATADA deverá efetuar o repasse de conhecimento conforme CAPÍTULO VII. CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS FINAIS E TÉCNICOS 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;

RESPOSTA: A capacitação da equipe técnica e dos usuários deverá seguir as orientações contidas no Capítulo VII do TR (Capacitação de usuários finais e técnicos).

22. Quaisquer outras ações julgadas pertinentes" Como já é previsto no Termo de Referência, entendemos que para o processo de substituição de toner, este poderá ser realizados pela Contratante, mediante a treinamento que será realizada pela contratada e caso houver necessidade de suporte, os usuários poderão solicitar suporte junto a contratante, que prestará o primeiro atendimento de forma remota e/ou presencial, de acordo com os Níveis mínimos de Serviços indicados no edital, está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. No entanto, atentar para o subitem 3.1.47.2 do TR: "O atendimento de primeiro nível pelo TRE/SC não exime a responsabilidade da Contratada em colaborar com estas ações, bem como operacionalizar o equipamento que estiver com problemas nos prazos definidos pelo acordo de nível de serviço previsto neste Termo de Referência;"

Atenciosamente,

Heloísa Helena Bastos Silva Lübke
Coordenadora de Julgamento de Licitações