

**COMISSÃO DE PREGÃO**

**OFÍCIO DPRJ/DCLC/CL 023/2023**

**18 DE DEZEMBRO DE 2023**

Ref.: Licitação por PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ N° **036/23**, tendo como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, COM FORNECIMENTO DE SOFTWARE DE GERENCIAMENTO E BILHETAGEM, ACESSÓRIOS, SUPRIMENTOS, INSUMOS/CONSUMÍVEIS ORIGINAIS (TONER E OUTROS, EXCETO PAPEL), IMPRESSORAS E ASSISTÊNCIA TÉCNICA/MANUTENÇÃO NOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS E COMPONENTES, BEM COMO QUAISQUER OUTROS ELEMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPRESSÃO NO ÂMBITO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, E-20/001.010280/2023**.

Prezados Senhores,

Em atendimento ao pedido de esclarecimento autuado nos autos do processo em epígrafe, recebido na secretaria do órgão julgador de licitações, passa-se à transcrição acompanhada da respectiva resposta:

**1.** Solicitamos ao Órgão Contratante que, para a tabela disposta em Termo de Referência, seja relacionada a quantidade de equipamentos por tipo/modelo, pois a precificação necessita qualificar e quantificar os custos de consumíveis por equipamentos/endereços?

“1. CONSIDERAÇÕES GERAIS 1.1. Abaixo são apresentados os atuais endereços das unidades do CONTRATANTE. Observa-se que estes endereços poderão ser alterados/acrescidos a critério do CONTRATANTE respeitando-se as cidades sede e os limites de serviço contratado. 1.2. Os locais de instalação e utilização dos equipamentos poderão ser alterados durante a vigência do Contrato, em função das necessidades da CONTRATANTE, sem que isso incida na implicação de custos adicionais à Administração. 2. LOCALIDADES”

**Resposta: O quantitativo encontra-se discriminado no Anexo II do Edital. As multifuncionais do tipo II e IV encontram-se instaladas atualmente em sua maioria no Centro do Rio de Janeiro, com 01 unidade instalada em Brasília. Os tipos I e III se encontram distribuídos no restante do estado, além da capital.**

**2.** Com relação ao 12.1. Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o licitante detentor da melhor proposta ou do lance de menor valor deverá entregar no endereço: Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública, a seguinte

documentação. Entendemos que para uma melhor agilidade no processo e em virtude do recesso das datas que seguirão, a DPRJ aceitará o envio das documentações por meio eletrônico?

**Resposta: Conforme especificado no item 12 do Edital, o documento deverá ser entregue fisicamente, no prazo e endereço ali mencionados.**

3. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Está correto o entendimento. O primeiro atendimento será efetuado pela CONTRATANTE. Esses chamados serão encaminhados para os técnicos da CONTRATADA atenderem. Não haverá suporte técnico por parte da CONTRATANTE; apenas da CONTRATADA.**

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

**Resposta: Correto.**

5. Sendo utilizado o ambiente de gestão de chamados do Órgão Contratante, entendemos que, caso o mesmo permita integração com APIs com a ferramenta de gestão de chamados da empresa Contratada por meio de APIs (disponibilizados pela Contratada), o Órgão Contratante permitirá a realização da integração entre ferramentas ITSM, correto?

**Resposta: Sim, de comum acordo poderá ser analisada a integração via API.**

6. Solicitamos ao Órgão Contratante que informe o histórico de movimentações de equipamentos de impressão entre unidades/sites e a respectiva quantidade de ocorrências de movimentações realizadas nos últimos 12 (doze) meses.

**Resposta: A quantidade de mudanças varia de acordo com a solicitação de obras pela diretoria de Engenharia. Sendo essas mudanças pontuais, a Administração não dispõe de dados o suficiente para informar. O anexo II, com as Localidades dá uma ideia inicial dos órgãos com maior necessidade de impressoras.**

7. 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 reponsabilidade 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: O item 6.4.23 do TR menciona "A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidas as impressoras fornecidas, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção". Caso o mau uso seja comprovado tecnicamente pela CONTRATADA, o caso deverá ser reportado ao fiscal do contrato para avaliação.**

8. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar os usuário e equipe técnica do Órgão Contratante, a Contratada poderá realizar o repasse de conhecimento para utilização dos equipamentos e solução de falhas simples, de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente: utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópia e fax), solução de defeitos comuns, como atolamento de papel, troca de suprimentos, ativação de backup, etc.. Está correto nosso entendimento?

**Resposta: Conforme itens 6.3 e 6.4, todo o suporte deverá ser fornecido pela CONTRATADA. Poderá haver a passagem de conhecimento, desde que isso não implique em compromisso por parte da CONTRATANTE em atender a esse tipo de chamado posteriormente.**

9. 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 pelo Órgão 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?

**Resposta: Errado o entendimento. Conforme itens 6.3 e 6.4, todos os chamados deverão ser atendidos pela CONTRATADA.**

10. O Órgão Contratante possui base de usuários estruturada, MS Active Directory, (LDAP)?

**Resposta: Sim, possui Active Directory.**

11. Entendemos que, mediante informação contemplada em Termo de Referência, o Órgão Contratante disponibilizará servidor de impressão (virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

**Resposta: Não há necessidade de instalação de servidores de impressão, tal como transcrito abaixo do item 6.1.6 do Edital.**

**"6.1.6 Todos os equipamentos do lote 1 deverão possuir recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação dos resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditagem dos serviços, bem como a liberação das impressões através de senhas, assegurando ao usuário o sigilo do seu trabalho a ser impresso. Este recurso pode ser assegurado utilizando-se a própria fila de impressão do equipamento, sem necessidade de um servidor de impressão." (grifo nosso)**

12. 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?

**Resposta: Sim, será permitido o uso do banco de dados. Sim, todas as localidades estão ligadas à internet.**

13. Caso o questionamento acima esteja incorreto, solicitamos ao Órgão Contratante que informe se o mesmo possui banco de dados em seu ambiente tecnológico, será permitido à empresa Contratada utilizar uma instância deste, se necessário, para o armazenamento das informações do software de bilhetagem.

**Resposta: Preferencialmente a CONTRATADA deverá hospedar os softwares necessários para sua operação em nuvem, podendo ser estudado projeto para hospedagem interna dos softwares**

**não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA quanto a gestão, atualização, instalação e licenciamento se necessário.**

**14.** Se o item 11 estiver correto, solicitamos que o Órgão Contratante informe qual a plataforma de Banco de Dados utilizada por padrão em seu ambiente para adequação da solução de bilhetagem a ser proposta?

**Resposta: Não há necessidade de instalação de servidor de impressão.**

**15.** Para instalação dos softwares de bilhetagem e monitoria dos equipamentos, entendemos que a instalação no ambiente de rede/servidor do Órgão Contratante poderá ser realizada de forma centralizada na Matriz/Sede, com ação remota pelo analista de implantação da Contratada, caso haja necessidade de acessar servidores de outras unidades, correto?

**Resposta: Preferencialmente a CONTRATADA deverá hospedar os softwares necessários para sua operação, em nuvem, podendo ser estudado projeto para hospedagem interna dos softwares não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA quanto a gestão, atualização, instalação e licenciamento se necessário.**

**16.** 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 ao Órgão Contratante que informe qual a quantidade de estações de trabalho para instalação/mapeamento de driver/fila de impressão?

**Resposta: Poderá ser estudado projeto para distribuição / instalação que deverá ser proposto pela CONTRATADA e analisado pela Defensoria. O quantitativo atual do parque é de 5.000 (cinco mil) microcomputadores, com média de 01 impressora a cada 05 microcomputadores.**

**17.** Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar? Quem fará a gestão destes recursos, Contratante ou Contratada?

**Resposta: A CONTRATADA deverá fazer essa gestão caso haja alguma regra. A CONTRATANTE não possui esse tipo de regulamento interno.**

**18.** Caso o questionamento acima seja válido, solicitamos ao Órgão Contratante que esclareça os pontos abaixo:

**Resposta: Não se aplica.**

**19. a.** 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?

b. O Órgão 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?

c. Qual o tipo e cota de impressão por usuário o Órgão 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?

d. Solicitamos ao Órgão 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.

**Resposta: a. Não se aplica.**

**b. Não se aplica.**

**c. Não se aplica.**

**d. Não se aplica.**

Atenciosamente,

Marcela Navega G. Reis

Pregoeira