

## licitacao

---

**De:** licitacao <licitacao@docasdoceara.com.br>  
**Enviado em:** terça-feira, 22 de abril de 2025 08:46  
**Para:** 'Ana Carolina Huck Fernandes'  
**Assunto:** RESPOSTA PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 90003\_2025

Vimos, através deste, esclarecer as dúvidas levantadas pela empresa **SIMPRESS COMERCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA**, cadastrada pelo CNPJ 07.432.517/0001-07, interessada em participar do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025 da Companhia Docas do Ceará:

1. **O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto entendimento?**

**SIM, O atendimento está correto.**

1. **Entendemos que o prazo de atendimento de 2 horas uteis, poderá ser realizado de forma remota, correto entendimento?**

**SIM, nos casos em que a correção possa ser efetivada através de um acesso remoto ou via telefone.**

1. **Caso haja mapeamento de backup ou redirecionamento de fila, o chamado terá a contagem de SLA pausada. Correto entendimento?**

**NÃO, a contagem de SLA será interrompida apenas após a correção da falha ou se o equipamento for substituído como previsto no item:**

**1.5.2.3.3. Caso não seja possível finalizar o atendimento no prazo estipulado, o equipamento poderá ser substituído por máquina reserva (backup) no prazo de até um dia útil, contado no horário de funcionamento do órgão e de prestação dos serviços.**

1. **O prazo de solução em 6 horas uteis será atendido caso haja correção da falha ou instalação de equipamento reserva. Correto entendimento?**

**SIM, correto!**

1. **Entendemos que a contratada poderá enviar equipamento sobressalente afim de garantir o SLA, cabendo a contratante disponibilizar espaço físico para o seu armazenamento. Correto entendimento?**

**SIM, correto!**

1. **No item 1.5.2.3.2, consta que equipamentos com 3 eventos ou mais no mesmo mês deverão ser trocados. Para esse item entendemos que não serão desconsiderados eventos de mau uso, orientação e configuração a pedido de usuários. Correto entendimento?**

**SIM, entendimento correto.**

1. **Ainda sobre eventos de recorrência, entendemos que para motivação da troca os 3 eventos devem ter causa de mesma natureza. Correto entendimento?**

**SIM, entendimento correto.**

1. **Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?**

**SIM, pode, desde que pelo menos 15 dias após a última manutenção preventiva.**

9. A Contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos, e entende que a Manutenção Preventiva é de extrema importância para este fim. Diante disso, a Contratada utiliza a recomendação periódica do fabricante dos equipamentos ofertados para realizar essa manutenção. Entendemos que a Contratada deverá seguir desta forma. Está correto o nosso entendimento?

**SIM, entendimento correto.**

1. Entendemos que o software de bilhetagem será instalado em servidor da contratante. Correto entendimento?

**SIM, entendimento correto.**

1. Entendemos que caso haja necessidade de uso de banco de dados local, será fornecida uma instancia do banco de dados da contratante. Correto entendimento?

**SIM, entendimento correto.**

1. Considerando que o edital indica apenas um endereço de instalação, porém aponta que movimentações entre sites ficarão a cargo da contratada. Qual o índice de movimentações entre os sites nos últimos 12 meses?

**Não há índice de movimentações entre sites, desde que não houve movimentação nos últimos 12 meses.**

1. No item 1.1.10 do apêndice I do T.R sobre especificação técnica, consta que a contratada poderá substituir equipamento de patrimônio da contratante. Esse item não é indicado em proposta, bem como não há elementos para dimensionar tal suporte adicional. Entendemos que o item não é obrigatório. Correto entendimento?

**O item 1.1.10 esclarece que a impressora contratada poderá ser instalada no local onde já exista uma do patrimônio. Trata-se de uma informação padrão para esse tipo de contrato. Para esse pregão, especificamente, não há equipamento de patrimônio a ser substituído, portanto, pode ser ignorado.**

1. O edital traz duas interpretações sobre o prazo de entrega 10 e 15 dias uteis após assinatura do contrato/ordem de fornecimento. Qual prazo e evento devemos considerar para entrega e instalação dos equipamentos?

**A Ordem de fornecimento deverá ser emitida dentro de 24hrs após a assinatura do contrato e é considerada como base para o prazo de entrega.**

1. O prazo de entrega dos equipamentos poderá ser excepcionalmente prorrogado, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA, a qual deverá demonstrar que o prazo adicional é necessário em razão de fatores alheios à sua vontade como, por exemplo, prazo de envio de produtos importados, processos alfandegários etc. É correto o entendimento?

**SIM, entendimento correto.**

1. Entendemos que as penalidades, apresentadas no item 1.5.2.3.7. serão aplicados sobre o custo do equipamento afetado, respeitando o princípio da proporcionalidade. Correto entendimento?

Não, entendimento incorreto. A penalidade não depende do custo do equipamento, o percentual incide sobre o valor da mensalidade a ser paga no mês em questão.

1. Entendemos que as trocas de toners nos equipamentos poderão ser realizadas pelos usuários da contratante, mediante treinamento a ser realizado pela contratada durante a fase de implantação. Está correto o nosso entendimento?

SIM, entendimento correto.

