

Zimbra

karina.vanderlei@tre-pe.jus.br

Esclarecimentos sobre o Edital do Pregão Eletrônico nº 90008/2025 – Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão

De : Lilian Lorena Serafim <lserafim@simpress.com.br> sex., 30 de mai. de 2025 10:08
Assunto : Esclarecimentos sobre o Edital do Pregão Eletrônico nº 90008/2025 – Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 6 anexos
Para : nulic@tre-pe.jus.br, cpltrepe@gmail.com
Cc : Jaime De Luna Sousa <jlsousa@simpress.com.br>

Bom dia!
À Comissão Permanente de Licitação
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE/PE

Ref.: Esclarecimentos sobre o Edital do Pregão Eletrônico nº 90008/2025 – Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão

Gentileza analisar o pedido anexo,

At.te



Lilian Lorena Serafim
GERENTE CONTAS FARMER H2

+55 81 98225-2184

lserafim@simpress.com.br
www.simpress.com.br



"Esta mensagem pode conter informação confidencial e/ou privilegiada, e seu sigilo é protegido por lei. O conteúdo é informativo e não constitui obrigação ou responsabilidade da SIMPRESS. Se você não for o destinatário autorizado a receber esta mensagem, não está autorizado a usar, copiar ou divulgar as informações nela contidas, ou ainda tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu esta mensagem por favor, avise imediatamente a SIMPRESS, respondendo o e-mail e em seguida apague-o. Agradecemos sua colaboração".

->Antes de imprimir esse e-mail, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente. Verifique se o equipamento possui recursos como impressão frente e verso, modo econômico, entre outros

Olá, caso você precise do apoio do gestor imediato de Lilian Lorena Serafim, abaixo você encontra as informações de contato:

Nome: Beatriz Badaro De Almeida Freire
Telefone: +55 71 99111-9674
E-mail: bdfreire@simpress.com.br

 **questionamento_edital_personalizado (1).pdf**
77 KB

SIMPRESS

À Comissão Permanente de Licitação
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE/PE

Ref.: Esclarecimentos sobre o Edital do Pregão Eletrônico nº 90008/2025 – Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão

Prezados(as),

A SIMPRESS, interessada em participar do certame em epígrafe, vem, respeitosamente, por meio deste, solicitar os seguintes esclarecimentos quanto às condições e exigências previstas no edital:

1. Entendemos que os usuários finais do TRE/PE deverão, inicialmente, acionar a equipe de TI/Field Service da própria Contratante para suporte técnico. Está correto nosso entendimento?
2. Entendemos que as solicitações de apoio técnico e reparo aos equipamentos serão formalizadas pela Contratante por meio de portal web disponibilizado pela Contratada. Está correto nosso entendimento?
3. Entendemos que a Contratante dispõe de equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?
4. A Contratada poderá realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, o que permitirá a suspensão da contagem do tempo de SLA até a conclusão do reparo, nos casos em que houver necessidade de substituição de peças. Está correto nosso entendimento?
5. Entendemos que os reparos decorrentes de mau uso ou uso indevido dos equipamentos (como quebras, quedas, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada. Está correto nosso entendimento?
6. Previamente às primeiras instalações, com o objetivo de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível, entendemos que a Contratada deverá realizar repasse de conhecimento conforme documentação do edital, abrangendo ações de baixa complexidade, tais como:
 - 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 (toner e papel).Está correto nosso entendimento?

SIMPRESS

www.simpres.com.br

São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Porto Alegre, Salvador, Recife, Fortaleza, Belém, Manaus

SIMPRESS

7. Entendemos que a aplicação de glosas e multas por descumprimento de SLA será calculada com base no valor mensal contratual do equipamento afetado. Está correto nosso entendimento?

8. Com base na seção “Serviços de Suporte Técnico número 3 – Resolução dos chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis”, entendemos que os consumíveis mencionados referem-se a itens de manutenção preventiva, como fusor, cilindros, roletes, entre outros. Nosso entendimento está correto?

9. Com base na exigência de apresentação de Relatório Mensal de Serviços para aferição dos Níveis Mínimos de Serviço, entendemos que a Contratante poderá consultar o portal da Contratada para gerar o relatório e, se necessário, solicitar glosas. Está correto nosso entendimento?

Agradecemos desde já a atenção e aguardamos os devidos esclarecimentos para fins de elaboração de proposta em conformidade com os requisitos do edital.

Atenciosamente,

Lilian Lorena Serafim

Gerente de Contas NE

SIMPRESS

Contato: 81994724614 | llserafim@simpress.com.br

Jaboatão dos Guararapes, 30 de maio de 2025

SIMPRESS

www.simpress.com.br

São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Porto Alegre, Salvador, Recife, Fortaleza, Belém, Manaus



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
SEÇÃO DE MICROINFORMÁTICA
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

PROCESSO : 0014811-38.2023.6.17.8000
INTERESSADO : SEÇÃO DE MICROINFORMÁTICA, COORDENADORIA DE SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO E INFRAESTRUTURA
ASSUNTO : Pedido de esclarecimento ref. ao PE n.º 90008/2025 - SEI 0014811-38.2023.6.17.8000

Pronunciamento nº 260 / 2025 - TRE-PE/PRES/DG/STIC/COSINF/SEMIC

À NULIC,

Em atenção ao E-mail (2964436) e em resposta ao Pedido de esclarecimento da empresa SIMPRESS (2964418)), temos a informar:

Questionamento	Resposta
Entendemos que os usuários finais do TRE/PE deverão, inicialmente, acionar a equipe de TI/Field Service da própria Contratante para suporte técnico. Está correto nosso entendimento?	O entendimento está parcialmente correto. Para casos de substituição de toners, por exemplo, a CONTRATADA deverá realizar o atendimento de forma proativa evitando a indisponibilidade do serviço, conforme item 10 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA MANUTENÇÃO do Anexo I do Edital. Sugerimos a leitura atenta do item referenciado para maiores detalhes da prestação de serviço.
Entendemos que as solicitações de apoio técnico e reparo aos equipamentos serão formalizadas pela Contratante por meio de portal web disponibilizado pela Contratada. Está correto nosso entendimento?	O entendimento está correto, conforme alínea v do item 4.2 do Anexo I do Edital: "v) Possibilitar, sob a forma eletrônica, a abertura de chamados técnicos, bem como encaminhamentos de demandas e todos os relatórios e artefatos produzidos, evitando-se a impressão de papel;"

<p>Entendemos que a Contratante dispõe de equipe de TI/Field Service capacitada para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>O entendimento está correto, porém, há casos, como o de substituição de toners, por exemplo, em que a CONTRATADA deverá realizar o atendimento de forma proativa evitando a indisponibilidade do serviço, conforme item 10 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA MANUTENÇÃO do Anexo I do Edital. Sugerimos a leitura atenta do item referenciado para maiores detalhes da prestação de serviço.</p>
<p>A Contratada poderá realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, o que permitirá a suspensão da contagem do tempo de SLA até a conclusão do reparo, nos casos em que houver necessidade de substituição de peças. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>O entendimento está correto, desde que o serviço de impressão disponibilizado seja restabelecido dentro do SLA contratado com as mesmas características inicialmente existentes e seja mantida uma impressora de backup operacional conforme exigido no item 10 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA MANUTENÇÃO do Anexo I do Edital. Sugerimos a leitura atenta do item referenciado para maiores detalhes da prestação de serviço.</p>
<p>Entendemos que os reparos decorrentes de mau uso ou uso indevido dos equipamentos (como quebras, quedas, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>Sim, o entendimento está correto, desde que seja comprovado o mau uso ou uso indevido após perícia técnica da CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA.</p>

<p>Previamente às primeiras instalações, com o objetivo de habilitar a equipe técnica da Contratante para o atendimento de primeiro nível, entendemos que a Contratada deverá realizar repasse de conhecimento conforme documentação do edital, abrangendo ações de baixa complexidade, tais como: 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 (toner e papel). Está correto nosso entendimento?</p>	<p>Sim, o entendimento está correto, conforme item 4.1 do Anexo I do Edital.</p>
<p>Entendemos que a aplicação de glosas e multas por descumprimento de SLA será calculada com base no valor mensal contratual do equipamento afetado. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>O entendimento NÃO ESTÁ CORRETO. Conforme item 6.1 do Anexo I do Edital, no quadro INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO, fica claro que o cálculo da Glosa é realizado sobre o valor da Nota Fiscal Mensal.</p>

<p>Com base na seção "Serviços de Suporte Técnico número 3 - Resolução dos chamados de suporte técnico presencial para a troca de consumíveis", entendemos que os consumíveis mencionados referem-se a itens de manutenção preventiva, como fusor, cilindros, roletes entre outros. Nosso entendimento está correto?</p>	<p>O entendimento está correto.</p>
<p>Com base na exigência de apresentação de relatório mensal de serviços para a aferição dos níveis mínimos de serviço, entendemos que a Contratante poderá consultar o portal da Contratada para gerar o relatório e, se necessário, solicitar glosas. Está correto nosso entendimento?</p>	<p>O entendimento NÃO ESTÁ CORRETO. Conforme item 4.2 alínea a.a, constitui obrigação da CONTRATADA a apresentação de Relatório Mensal de Serviços.</p>

Informo que os esclarecimentos prestados **NÃO AFETARÃO** a formulação das propostas, para fins de republicação do Edital.

Atenciosamente



Documento assinado eletronicamente por **CHARLEZON DE MEDEIROS SILVA, Chefe de Seção em Exercício**, em 30/05/2025, às 13:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2964563** e o código CRC **4BC7FF39**.