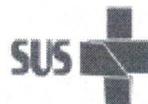




SERVIÇO AUTÔNOMO HOSPITALAR

Hospital São João Batista

Rua Nossa Senhora das Graças, 235-Colina-Volta Redonda-RJ  
CEP: 27253-610 – CNPJ: 29.063.294/0001-82 – Tel: (24) 3512-8300  
e-mail: gabinetedirecao@hsjb.org.br – www.portalvr.com/hsjb



# **PREGÃO ELETRÔNICO**

## **Nº 90041/2024**

### **SOLICITAÇÃO DE**

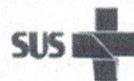
### **ESCLARECIMENTO**

### **EMPRESA:**

### **SIMPRESS**



SERVIÇO AUTÔNOMO HOSPITALAR  
Hospital São João Batista  
Rua Nossa Senhora das Graças, 235-Collina-Volta Redonda-RJ  
CEP: 27253-610 – CNPJ: 29.063.294/0001-62 – Tel: (24) 3512-9300  
e-mail: gabinetedirecao@hsjb.org.br – www.portalvr.com/hsjb



## PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90041/2024

**DÊ: SETOR DE LICITAÇÕES**

**PARA: ASSESSORIA TÉCNICA**

**EMPRESA: SIMPRESS**

### Esclarecimento Nº 90041/2024 PROCESSO 110/2024

De Evandro Almeida Cunha

Para licitacao@hsjb.org.br

Cópia Pré-Venda Serviços, Simprinter

Data Ter. 18:38

Prezada Comissão,

Segue abaixo o pedido de esclarecimentos referente ao Pregão Eletrônico – nº 90041/2024

1. O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto entendimento?
2. Entendemos que o prazo de atendimento de 2 horas uteis, poderá ser realizado de forma remota, correto entendimento?
3. Caso haja mapeamento de backup ou redirecionamento de fila, o chamado terá a contagem de SLA pausada. Correto entendimento?
4. O prazo de solução em 4 horas uteis será atendido caso haja correção da falha ou instalação de equipamento reserva. Correto entendimento?
5. 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?
6. Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?
7. O edital indica no item 4.12.4 a execução de preventivas de 3 em 3 meses. Porém 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?

8. 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?
9. 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?
10. Entendemos que a contratada deverá capacitar usuários da contratante para resolver problemas de baixa complexidade e instalação de equipamentos backup para resposta rápida a eventos críticos. Correto entendimento?
11. Entendemos que caso haja quebra no acordo do nível de serviços, haverá retenção proporcional ao custo do equipamento afetado. É correto nosso entendimento?

Cordialmente

**SIMPRESS**

---

**Evandro Almeida Cunha**  
GERENTE CONTAS FARMER H2

+55 21 97338-7625

[eacunha@simpres.com.br](mailto:eacunha@simpres.com.br)

[www.simpres.com.br](http://www.simpres.com.br)



SERVIÇO AUTÔNOMO HOSPITALAR  
Hospital São João Batista  
Rua Nossa Senhora das Graças, 235-Coline-Volta Redonda-RJ  
CEP: 27253-610 – CNPJ: 29.063.294/0001-62 – Tel: (24) 3512-8300  
e-mail: gabinete@hsjb.org.br – www.portalvr.com/hsjb



	PROCESSO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA
<b>FOLHA DE INFORMAÇÃO</b>	110	2024	68f	CPL

### À Assessoria Técnica,

Informamos que foi solicitado pedido de esclarecimento ao pregão 90041/2024 que tem como objeto, registro de preços para a **contratação de empresa especializada para serviços de outsourcing de impressão**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos, para atender as necessidades do Serviço Autônomo Hospitalar/Hospital São João Batista.

Pedimos que seja encaminhada a resposta o mais breve possível para que possamos dar prosseguimento ao certame.

Em 16 de Abril de 2025.

  
SANDRA PINTO BARRA  
PREGOEIRA  
SAH/HSJB



FOLHA DE INFORMAÇÃO	PROCESSO	EXERCÍCIO	FOLHA	RUBRICA
	110	2024	688	

## De: Tecnologia da Informação

### Para: CPL

Resposta do esclarecimento do Pregão nº 90041/2024.

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

Resposta: No horário de 8h às 17h de segunda a sexta.

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

Resposta: A contratada adotará a modalidade de atendimento mais eficiente para cada chamado técnico (OS), buscando sempre cumprir o prazo máximo de 2 horas previsto na cláusula 4.12.2. Isso poderá incluir o diagnóstico e suporte remoto inicial, seguido, se necessário, pelo deslocamento de um técnico presencial para a resolução completa dentro do menor tempo possível.

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

Resposta: Não. Pelo que vimos na cláusula 4.12.2(Termo de Referência do Edital) sobre o prazo de atendimento, a contagem desse prazo continua correndo, mesmo que façam backup ou mudem a fila do chamado. O edital não diz que o prazo para nesses casos."

4) O prazo de solução em 4 horas uteis será atendido caso haja correção da falha ou instalação de equipamento reserva. Correto entendimento?

Resposta: Sim.

5) 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?

Resposta: Sim.

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

Resposta: Sim, a empresa deverá realizar a manutenção preventiva respeitando os prazos da cláusula 4.12.4 do Termo de Referência do Edital, que deverá ser realizada de 3 em 3 meses.

7) O edital indica no item 4.12.4 a execução de preventivas de 3 em 3 meses. Porém 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?

Resposta: Não. Conforme o item 4.12.4 do Termo de Referência do Edital, a periodicidade mínima para a execução da manutenção preventiva é de 3 em 3 meses. Embora a contratada