

## ExpressoLivre - ExpressoMail

---

Remetente: "Joici Felix de Siqueira" <joici.felix@appa.pr.gov.br>

Para: Os destinatarios nao estao sendo exibidos para esta impressao

Com Cópia: "Lucas Gomes Goncalves" <lucasg.goncalves@appa.pr.gov.br>, "Joao Luiz Jardim Vilaverde" <joao.jardim@appa.pr.gov.br>

Data: 27/02/2026 10:19 (03:28 horas atrás)

Assunto: Respostas [REDACTED] - Pedido de Esclarecimento 4 - Edital ID 108 72 04 - VT MIS Paranaguá - LE Nº 239/2025

Anexos: image.png (153.38 KB)

Outlook-hcxvnuwp.png (8.97 KB)

---

Prezados,

Seguem as respostas conforme solicitado.

### Questão 1

**No TR 7.5.12.9 Ítem a) Suporte ao usuário: *Deverá ser ofertado junto com a solução, suporte e manutenção da solução de software, seus eventuais acessórios e suas integrações, em regime de 8x5 pelo período de contratual;* entretanto nos níveis de atendimento seguem a tabela abaixo. Considerando que o Suporte ao usuário é em regime de horário comercial 8x5 entendemos que caso haja a ocorrência em horário fora do comercial, o ato abertura do chamado só será realizado no próximo dia em horário comercial. Favor confirmar esse entendimento?**

Deverá ser seguido o item 7.5.12.9 do Termo de Referência, e tabela de níveis de serviço ali estabelecida, de acordo com as condições expressamente previstas no TR.

### Questão 2

**No TR 7.5.12.9 MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS e COMPONENTES, há definição sobre o que consiste (Definição) Manutenção Preditiva e Manutenção Corretiva. Entendemos que a cotação só contempla a manutenção preditiva. Caso concreto, Radar tem um período de garantia de 1 ano. As manutenções preditivas estão inclusas em contrato. Caso haja uma manutenção corretiva, cuja origem se deu por fato fora do período de garantia, mas dentro do período contratual, o TR nem a minuta de contrato, deixam claro que nesse caso o Consórcio poderá ser contratado, mas o valor a ser pago é objeto de aditivo contratual. Favor confirmar esse entendimento porque há impacto muito forte no valor do suporte logístico integrado?**

Deverá ser seguido o item 7.5.12.9 do Termo de Referência, conforme definições de Manutenção Preditiva e Manutenção Corretiva ali constantes, de acordo com as obrigações previstas para a vigência contratual.

Atenciosamente,



**Joici Felix de Siqueira**  
Diretoria de Operações Portuárias

+55 (41) 3420-1254 | +55 (41) 9 9206-3091  
joici.felix@appa.pr.gov.br

**[www.portosdoparana.pr.gov.br](http://www.portosdoparana.pr.gov.br)**

Palácio Taguaré- Avenida Ayrton Senna da Silva, 161  
DOM PEDRO II - Paranaguá/PR

Em 26/02/2026 às 08:56 horas, "Comissao Permanente de Licitacoes" <cplc.appa@appa.pr.gov.br> escreveu:

Bom dia,

Segue abaixo, pedido de esclarecimento nº 40, referente a licitação eletrônica nº 239/2025, contratação de empresa

especializada para implementação de uma Solução Integrada de Gerenciamento de Tráfego Marítimo (VTMIS), em regime de Software como Serviço (SaaS), nos Portos de Paranaguá e Antonina.

Conforme item 8.2. do edital, temos 3 (três) dias úteis para responder aos pedidos de esclarecimentos bem como postar no portal da transparência da APPA, contando a partir de seu recebimento.

At.te.,



**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO E CADASTRO - CPLC**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES | DAF**

+55 (41) 3420-1127 - (41) 3420-1373  
cplc.appa@appa.pr.gov.br

**www.portosdoparana.pr.gov.br**  
Palácio Taguaré- Avenida Ayrton Senna da Silva, 161  
DOM PEDRO II - Paranaguá/PR

----- Mensagem encaminhada -----

Remetente: [REDACTED]

Data: 25/02/2026 22:32

Assunto: Pedido de Esclarecimento 4 - Edital ID 108 72 04 - VTMIS Paranaguá - LE N° 239/2025

Para: "Comissao Permanente de Licitacoes" <cplc.appa@appa.pr.gov.br>

Com Cópia: [REDACTED]

[REDACTED]

Prezado Sr(a)

Favor acusar recebimento

## Questão 1)

No TR 7.5.12.9 Ítem a) Suporte ao usuário: *Deverá ser ofertado junto com a solução, suporte e manutenção da solução de software, seus eventuais acessórios e suas integrações, em regime de 8x5 pelo período de contratual*; entretanto nos níveis de atendimento seguem a tabela abaixo. Considerando que o Suporte ao usuário é em regime de horário comercial 8x5 entendemos que caso haja a ocorrência em horário fora do comercial, o ato abertura do chamado só será realizado no próximo dia em horário comercial. Favor confirmar esse entendimento?

Severidade	Descrição	Limite para início do atendimento	Limite para a solução do problema
1	Chamados referentes a emergências ou problemas críticos com ambiente paralisado, interrupção de um subsistema crítico ou do serviço VTS	Seis horas após abertura do chamado	Doze horas úteis após o início do atendimento
2	Chamados relacionados a problema grave, prejudicando parcialmente o funcionamento do serviço VTS, com parada de funcionamento de um ou mais módulos, componentes ou integrações, ou grave degradação de desempenho	24 horas após abertura do chamado	48 horas úteis após o início do atendimento
3	Problema afeta um fluxo específico do sistema, ou problema intermitente que não impacta o funcionamento da solução	48 horas após abertura do chamado	72 horas após o início do atendimento
4	Outras Situações	48 horas após abertura do chamado	72 horas após o início do atendimento

Quadro 1 – Serviços de Suporte Técnico.

## Questão 2

No TR 7.5.12.9 MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS e COMPONENTES, há definição sobre o que consiste (Definição) **Manutenção Preditiva e Manutenção Corretiva**. Entendemos que a cotação só contempla a manutenção preditiva. Caso concreto, Radar tem um período de garantia de 1 ano. As manutenções preditivas estão inclusas em contrato. Caso haja uma manutenção corretiva, cuja origem se deu por fato fora do período de garantia, mas dentro do período contratual, o TR nem a minuta de contrato, deixam claro que nesse caso o Consórcio poderá ser contratado, mas o valor a ser pago é objeto de aditivo contratual. Favor confirmar esse entendimento porque há impacto muito forte no valor do suporte logístico integrado?

Respeitosamente

