



**ESCLARECIMENTO 3 – EDITAL PREGÃO 90002/2025 - STIC**

**Processo nº 23000.001612/2025-81**

PERGUNTA 1: O regime de atendimento técnico nas localidades será das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 1: Não está correto. O regime oficial de atendimento técnico local previsto no TR é das 8h às 18h em dias úteis, conforme definido no item 4.39 do TR: “4.39. O Serviço de Suporte Técnico On-site deverá estar disponível, no mínimo, durante os dias úteis, das 8h às 18h, conforme expediente padrão do CONTRATANTE. Havendo necessidade, o CONTRATANTE poderá acionar o suporte emergencial em outros horários”.**

PERGUNTA 2: Considerando os prazos expressos no edital, entendemos que cada dia útil corresponde a 8 horas de trabalho. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 2: Não está correto. Para fins de contagem de SLA e glosas, o TR define o “dia útil” conforme o expediente do órgão, das 9:00 às 18:00, totalizando 9 (nove) horas. Apêndice 4 - Níveis Mínimos de Serviços: “Os prazos definidos nos critérios de redução serão calculados em dias úteis pelo calendário oficial da localidade onde o item/equipamento estiver instalado, observadas as definições de dia útil e o requisito de disponibilidade mínima do serviço (dias úteis com expediente normal no CONTRATANTE das 9:00 às 18:00).”**

PERGUNTA 3: Entendemos que, caso durante o atendimento ST-01 (inibição remota) seja identificado diagnóstico que exija substituição de peça e redirecionamento do trabalho, o prazo do chamado será automaticamente transferido para o ST-03. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 3: Não está correto. Quando, no ST-01, diagnosticar-se necessidade de peça, o chamado deve ser reclassificado e passa a ser tratado segundo os prazos do ST-03, destinado justamente à requisição e substituição de componentes em até 3 (três) dias úteis da solicitação de suporte. Trata-se de reclassificação, não de abertura de novo chamado. Portanto, os prazos não são acumulativos.**



PERGUNTA 4: Entendemos que, em caso de quebra de SLA no atendimento técnico, as glosas percentuais incidirão sobre o custo mensal fixo do equipamento afetado. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 4: Sim, está correto. Quebras de SLA geram glosa sobre o Custo Fixo Mensal do equipamento específico que originou o chamado, conforme Apêndice 4 - Níveis Mínimos de Serviços do TR: “A glosa será calculada considerando o valor do Custo Fixo Mensal do equipamento para o qual foi aberta a requisição/chamado – de acordo com o modelo de contratação.”**

PERGUNTA 5: Considerando que haverá capacitação da equipe técnica e dos usuários, entendemos que intervenções de baixa complexidade, como desobstrução de papel e troca de toner, serão realizadas pelos próprios usuários. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 5: Não está correto. Conforme Apêndice 03 (REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ON-SITE), espera-se que a contratada atue proativamente para a garantia da continuidade dos serviços de impressão. Portanto, atolamentos de papel e troca de toner devem ser tratados proativamente pela contratada, sem depender de atuação do usuário, pois o fornecimento contínuo de suprimentos é de responsabilidade da contratada e deve ocorrer sem intervenção do contratante. “A CONTRATADA deve promover ações de manutenção preventiva dos equipamentos de impressão, visando a garantia da qualidade e da disponibilidade da solução. As requisições para eventos tais como impressora desconectada/desligada, atolamento de papel e necessidade de substituição de consumíveis (toner, cilindro, etc.) deverão ser realizadas de forma automática pela solução de gerenciamento ou de forma proativa pela CONTRATADA – de modo a não demandar a abertura de requisições pelos usuários para esses tipos de demanda”.**

PERGUNTA 6: Entendemos que, como medida para garantir o cumprimento do ANS, a contratada poderá disponibilizar equipamentos de backup sem custo adicional ao contratante, e que será fornecido espaço físico (sala com barreira física) para



armazenamento temporário de peças e equipamentos sobressalentes. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 6: Está parcialmente correto. Conforme Apêndice 03 (REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ON-SITE), é permitido o uso de equipamentos back-up para manter disponibilidade e pausar o SLA, sem custo adicional ao contratante. “Com relação às tarefas do item ST.03, a contagem de prazos será interrompida para fins de avaliação de nível de serviço caso a contratada ative equipamento back-up que possua as mesmas funcionalidades do equipamento para o qual a manutenção foi demandada – de modo a substituir o equipamento defeituoso/inoperante até conclusão de sua manutenção;” Porém, o Termo de Referência não especifica que o Contratante deve prover sala dedicada.**

PERGUNTA 7: Entendemos que o ST-04 (movimentação de equipamentos) somente será contabilizado após a confirmação de que o item a ser movimentado possui infraestrutura disponível no novo ponto de instalação. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 7: Não está correto. O prazo do ST-04 (movimentação física de equipamentos de impressão) conta-se a partir da requisição e é de três dias úteis, sem condição de infraestrutura prévia para início da contagem, conforme Apêndice 03 (REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ON-SITE): “Movimentação física de equipamentos de impressão após solicitação do CONTRATANTE através do serviço de suporte técnico – incluindo procedimentos de desinstalação, transporte e reinstalação”.**

PERGUNTA 8: Ainda sobre a movimentação dos equipamentos mencionados nos itens 3 e 4, entendemos que, caso ocorra a movimentação desses equipamentos, a contratada poderá solicitar a dilatação de prazo de 5 dias, conforme item 4.13.3, subitem d), considerando o porte dos equipamentos. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 8: Não está correto. A dilatação de prazo previsto no item 4.13.3, subitem d) não se aplica às solicitações movimentação física de equipamentos de impressão (ST-04). “b) Com relação às tarefas do item ST.03, a contagem de prazos será interrompida para fins de avaliação de**



**nível de serviço caso a contratada ative equipamento back-up que possua as mesmas funcionalidades do equipamento para o qual a manutenção foi demandada – de modo a substituir o equipamento defeituoso/inoperante até conclusão de sua manutenção;”**

PERGUNTA 9: Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva poderá ser realizada sempre que houver uma visita técnica decorrente de manutenção corretiva. Está correto?

**RESPOSTA 9: Sim, está correto. O item ST-08 prevê que seja realizado “Conforme necessidade ou mediante solicitação do CONTRATANTE”. Portanto, além da manutenção preventiva e/ou limpeza interna e externa de equipamentos periódicas ou aquelas solicitadas pelo Contratante, o TR não impede que a Contratada faça a limpeza ou manutenção preventiva quando houver uma visita técnica decorrente de manutenção corretiva, de forma complementar.**

PERGUNTA 10: A contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos e entende que a manutenção preventiva é essencial para esse fim. Diante disso, a contratada seguirá as recomendações periódicas do fabricante dos equipamentos ofertados para a realização dessa manutenção. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 10: Sim, está correto. A periodicidade da manutenção preventiva deve seguir as recomendações do fabricante, assegurando qualidade e a disponibilidade do serviço prestado.**

PERGUNTA 11: Entendemos que a contratante disponibilizará um servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e das filas de impressão (drivers). Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 11: Sim, está correto. O TR não estabelece como obrigação da Contratada o fornecimento de servidor de impressão (físico ou virtual) para a instalação do software de bilhetagem e das filas de impressão (drivers). Dessa forma, cabe ao Contratante fornecer o servidor de impressão (físico ou virtual).**



PERGUNTA 12: Entendemos que a contratada poderá utilizar uma instância do banco de dados da contratante (caso necessário) para armazenamento das informações do software de bilhetagem. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 12: Sim, está correto. O TR não estabelece como obrigação da Contratada o fornecimento de banco de dados para o armazenamento das informações do software de bilhetagem. Dessa forma, cabe ao Contratante fornecer o banco de dados para o armazenamento das informações do software de bilhetagem. Importante ressaltar que a solução de bilhetagem deve ser compatível com a arquitetura tecnológica do Contratante, isso inclui o banco de dados a ser conectado com o sistema de bilhetagem ofertado, conforme item 4.19.1 do TR: “4.19.1. A solução fornecida deverá ser plenamente compatível com a arquitetura tecnológica do CONTRATANTE, abrangendo protocolos de comunicação, bancos de dados, sistemas operacionais, soluções de armazenamento e demais componentes essenciais ao seu funcionamento. Além disso, deve garantir a entrega das funcionalidades mínimas exigidas. Qualquer necessidade de customização ou parametrização será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.”**

PERGUNTA 13: Para os chamados reincidentes previstos no item 4.13.3, alínea “c”, entendemos que a substituição do equipamento somente será motivada se os problemas tiverem a mesma origem, não sendo considerados eventos de mau uso ou chamados de orientação. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 13: Sim, está correto. Não se considerarão eventos de mau uso (conforme detalhado no item 5.3.2) nem chamados de orientação.**

PERGUNTA 14: Entendemos que a reunião inicial de implantação poderá ser realizada por videoconferência. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 14: Sim, está correto. O TR não impõe forma presencial para a reunião inicial; logo, videoconferência é aceitável, desde que cumpra as atividades previstas.**

PERGUNTA 15: O Termo de Referência, em seu item 4.34, menciona a possibilidade de a contratada disponibilizar mão de obra dedicada ao projeto em tempo integral, porém não há linha de precificação específica para tal. Considerando que o critério de julgamento da



proposta é o menor valor e respeitando o princípio da isonomia, questionamos se haverá obrigatoriedade para todas as licitantes incluírem mão de obra dedicada em suas propostas?

**RESPOSTA 15 O item 4.34 determina apenas que a contratada avalie a possibilidade de manter um técnico residente em tempo integral, com o objetivo de garantir maior agilidade e eficiência na execução e gerenciamento dos serviços, sem estabelecer obrigação ou previsão de valor adicional. Dessa forma, não é exigido das licitantes a inclusão de mão de obra dedicada em suas propostas.**

PERGUNTA 16: Caso a oferta de mão de obra residente seja obrigatória, entendemos que a contratante fornecerá a infraestrutura necessária (mobília, estação de trabalho, infraestrutura elétrica e lógica), cabendo à contratada prover capacitação, uniforme e recurso de telefonia. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 16 Sim, está correto. Caso a Contratada opte por alocar um técnico residente, com o objetivo de garantir maior agilidade e eficiência na execução e gerenciamento dos serviços, o Contratante fornecerá infraestrutura (mobília, estação de trabalho, energia e lógica), enquanto a Contratada será responsável por capacitação, uniforme e telefonia.**

PERGUNTA 17: Entendemos que o indicador ST-05 (reposição de suprimentos) somente será aplicado em caso de desabastecimento. No que se refere ao envio proativo de suprimentos para equipamentos portáteis (Item 5), caso estes estejam operando sem visibilidade em rede, caberá à contratante o envio mensal das páginas de contador, bem como a solicitação de suprimentos ao utilizar o cartucho reserva. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 17: Sim, está correto. O indicador ST-05 aplica-se sempre que houver desabastecimento ou requisição formal de suprimentos. O prazo é de três dias úteis, e no que se refere ao envio proativo de suprimentos para equipamentos portáteis (Item 5), caso estes estejam operando sem visibilidade em rede (off-line), caberá ao Contratante o envio mensal das páginas de contador, bem como a solicitação de suprimentos ao utilizar o cartucho reserva.**



Ministério da Educação  
Subsecretaria de Gestão Administrativa  
Coordenação Geral de Planejamento e Licitações  
Coordenação de Licitações  
Divisão de Licitações

**PAULO RONALDO DOS SANTOS**

**Pregoeiro**