

**Pedido de Esclarecimento nº 1 e as respectivas respostas apresentadas pela PGFN
(Pregão Eletrônico nº 90001/2026 – UASG 170008)**

1. Questionamento 1: O regime de atendimento técnico nas localidades será das 9h às 18h, de segunda a sexta, correto?
2. Questionamento 2: Os tempos expressos para realização de atendimento, suporte/manutenção ou reposição de equipamentos são definidos em dias e horas úteis (de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?
3. Questionamento 3: Entendemos que o suporte prestado pela CONTRATADA será realizado de forma remota e/ou on-site, podendo o primeiro atendimento ocorrer remotamente. Nosso entendimento está correto?
4. Questionamento 4: Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos à Contratada, correto?
5. Questionamento 5: Entendemos que a aplicação de glosas e multas referente ao descumprimento do nível de serviço ou descumprimento no tempo SLA serão aplicados sobre o valor mensal contratual do equipamento danificado. Está correto nosso entendimento?
6. Questionamento 6: Conforme o item *“17.1.2 A CGTI deverá disponibilizar servidores virtuais em ambiente de nuvem para a hospedagem de servidores que irão suportar os serviços de outsourcing de impressão.”* Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?
7. Questionamento 7: Entendemos que como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, a Contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo à Contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?
8. Questionamento 8: Acerca do item I.21, que estabelece o armazenamento das primeiras páginas de cada documento impresso, entendemos que, visando ampliar o nível de auditoria, rastreabilidade e controle, poderá ser adotado o armazenamento de todas as páginas do documento impresso, mantendo-se a associação ao respectivo usuário. Está correto o nosso entendimento?

Respostas

1. Resposta ao questionamento 1: O entendimento da licitante está correto.
2. Resposta ao questionamento 2: O entendimento está incorreto. Conforme a tabela do item 4.36 do Termo de Referência (TR), a coluna "Prazo máximo de solução de problema" especifica detalhadamente as hipóteses em que o prazo é contabilizado em horas úteis ou em dias corridos.
3. Resposta ao questionamento 3: O entendimento da licitante está correto.

4. Resposta ao questionamento 4: O entendimento está parcialmente correto. O TR não prevê o ressarcimento automático à Contratada por danos decorrentes de mau uso, furto ou roubo. Tais ocorrências serão analisadas individualmente pela Administração, observando-se as disposições contratuais, a legislação vigente e a devida apuração de responsabilidades para eventual ressarcimento.
5. Resposta ao questionamento 5: O entendimento está incorreto. Na seção "8 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO" do TR, o campo "Faixas de ajuste no pagamento e Sanções" de cada Indicador de Medição de Resultado (IMR) define a respectiva base de cálculo para glosas. Ressalta-se que, a depender do indicador, a base pode ser a fatura mensal ou o valor do equipamento.
6. Resposta ao questionamento 6: O entendimento da licitante está correto.
7. Resposta ao questionamento 7: O entendimento está incorreto. A contagem dos prazos de solução encerra-se apenas após o cumprimento integral dos critérios do TR, especialmente o restabelecimento da capacidade operacional plena do serviço (impressão e digitalização) ou a substituição do equipamento, quando aplicável.
8. Resposta ao questionamento 8: O entendimento está correto. O requisito de armazenamento das primeiras páginas (item I.21) refere-se ao padrão mínimo exigido; portanto, soluções que realizem o armazenamento integral do documento atendem plenamente ao requisito.