PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA/MG
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Santa Luzia, 08 de setembro de 2026.
Comunicação Interna - T.I Nº 111/2026-**09**
De: Gerência de Tecnologia da Informação - GTI / GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para<>

Com meus cumprimentos, em resposta ao pedido de exclarecimento presente nesse processo, numero 0418416.

1. Qual deverá ser o prazo de garantia a ser considerado na proposta: 12 (doze) meses ou 60 (sessenta) meses?

Resposta:

Deverão ser considerados **60 (sessenta) meses de garantia**, conforme estabelecido no item 6.9 do Termo de Referência.

O item 3.1.3.8 estabelece que:

> "O equipamento deverá ter garantia mínima de 12 (doze) meses contra defeitos de fabricação."

Esse requisito estabelece a **garantia mínima do fabricante** para o equipamento ofertado.

Por sua vez, o item 6.9 estabelece:

> "Deve ter garantia de 60 (sessenta) meses (cinco anos), ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, a contar a partir da data de entrega do equipamento no endereço do CONTRATANTE."

Dessa forma, para fins de contratação, deverá ser considerada a **garantia de 60 (sessenta) meses**, ou prazo superior caso este seja oferecido pelo fabricante.

Assim, os dois dispositivos são complementares: o prazo de 12 (doze) meses estabelece a garantia mínima contra defeitos de fabricação, enquanto o prazo de 60 (sessenta) meses estabelece a garantia exigida para a contratação.

---

2. Considerando os diferentes prazos apresentados, qual SLA deverá prevalecer para o atendimento presencial e para equipamentos/mídias com defeito?

Resposta:

Os prazos estabelecidos nos itens 5.4 e 6.10 devem ser observados de forma **complementar**, considerando cada etapa do atendimento.

Conforme o item 5.4.1:

> "Capacidade de prestar suporte técnico no modelo 24/7 (24 horas por dia, 7 dias por semana)."

A contratada deverá disponibilizar **meios para acionamento do suporte técnico em regime 24x7**, permitindo o registro e o acompanhamento dos incidentes a qualquer momento.

Conforme o item 5.4.3:

> "Prazo máximo de 4 (quatro) horas para início do atendimento presencial, quando necessário."

O atendimento presencial previsto neste item corresponde ao **atendimento realizado por profissional da contratada**, mediante acionamento do suporte, não significando necessariamente o deslocamento do profissional até as instalações da Contratante.

Assim, quando necessário o atendimento por profissional, este deverá ser **iniciado no prazo máximo de 4 (quatro) horas**, contado a partir do acionamento do suporte técnico.

Caso seja constatada a necessidade de deslocamento do profissional até o local determinado pela Contratante, será caracterizado o **atendimento on-site**, conforme previsto no item 6.10.

Conforme o item 5.4.4:

> "Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para resolução de incidentes ou substituição de equipamentos/mídias com defeito."

A resolução do incidente ou a substituição do equipamento/mídia com defeito deverá ocorrer no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir do acionamento do suporte técnico.

Dessa forma, os prazos são distintos e devem ser considerados conforme a etapa do atendimento:

- **24x7:** disponibilidade para acionamento do suporte técnico;
- **até 4 horas:** início do atendimento por profissional da contratada;
- **até 6 horas:** atendimento on-site, quando houver necessidade de deslocamento até o local determinado pela Contratante;
- **até 24 horas:** resolução do incidente ou substituição do equipamento/mídia com defeito.

---

3. Especificamente quanto ao SLA, devemos considerar prazo máximo de 4 (quatro) horas para início do atendimento presencial e prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para resolução/substituição, conforme itens 5.4.3 e 5.4.4, ou o requisito estabelecido no item 6.10, que menciona 24x7 e tempo de resolução de no mínimo 6 horas?

Resposta:

Os requisitos estabelecidos nos itens 5.4.1, 5.4.3, 5.4.4 e 6.10 devem ser observados de forma **complementar**, pois tratam de situações e etapas distintas do atendimento.

O regime **24x7**, previsto no item 5.4.1, refere-se à disponibilidade da contratada para **acionamento do suporte técnico**.

O prazo de **4 (quatro) horas**, previsto no item 5.4.3, refere-se ao **início do atendimento por profissional da contratada**, quando necessário.

Caso, durante o atendimento, seja constatada a necessidade de deslocamento de profissional até o local determinado pela Contratante, será realizado o **atendimento on-site**, observando-se o prazo estabelecido no item 6.10.

Por sua vez, o item 5.4.4 estabelece o prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas para resolução do incidente ou substituição de equipamento/mídia com defeito**.

Portanto, para fins de elaboração da proposta, deverão ser considerados **todos os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência**, observando-se a seguinte sequência:

acionamento do suporte 24x7 → início do atendimento por profissional em até 4 horas → atendimento on-site em até 6 horas, quando necessário → resolução do incidente ou substituição do equipamento/mídia em até 24 horas.

Assim, o prazo de 6 (seis) horas previsto no item 6.10 **não substitui o prazo de 4 (quatro) horas previsto no item 5.4.3 nem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no item 5.4.4**, uma vez que se refere especificamente ao atendimento on-site.

Cordialmente.

Documento assinado eletronicamente por **Gilmar Nunes Lima**, **Gerente**, em 08/09/2026, às 14:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.santaluzia.mg.gov.br/autenticidadesei informando o código verificador **0419087** e o código CRC **D905B96E**.

GTI - Gerência de Tecnologia da Informação
AV. VIII, nº 50 – Bairro Frimisa – Santa Luzia – MG – CEP: 33.045-090 – Tel: (31) 3641-5870

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO -UASG 985155 - PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA - MG -Pregão Eletrônico N° 62/2026

Sexta, Setembro 04, 2026 15:26 -03

licitacao01@primetech.emp.br

Para

licitacoes@santaluzia.mg.gov.br

Cc

licitacao02@primetech.emp.br

mauricio@primetech.emp.br

DADOS DA EMPRESA

Razão social: PRIMETECH INFORMÁTICA EIRELI

CNPJ: 03.812.745/0002-24

Endereço: Rua Raulino Gonçalves 169 Sala 03 Enseada Do Sua / Cep: 29.050-405

Telefone: (21) 3872-2414 E-mail: licitacao01@primetech.emp.br

Cidade: Vitória UF: ES

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

LICITAÇÃO : Pregão Eletrônico N° 62/2026

DATA DE ABERTURA DIA: 10/09/2026

A/C : SETOR LICITAÇÃO

Prezado(a) Pregoeiro (a),

Vimos respeitosamente à presença de Vossas Senhorias, a fim de solicitar, consoante lhe faculta a legislação pertinente, o devido ESCLARECIMENTO sobre disposição contida no ato de convocação epigrafado, conforme adiante se específica :

Item 5

No termo de referência solicita: ***"3.1.3.8. O equipamento deverá ter garantia mínima de 12 (doze) meses contra defeitos de fabricação.***

5.3. Garantia e suporte técnico 24x7 por 60 meses.

5.4.1. Capacidade de prestar suporte técnico no modelo 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);

5.4.3. Prazo máximo de 4 (quatro) horas para início do atendimento presencial, quando necessário;

5.4.4. Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para resolução de incidentes ou substituição de equipamentos/mídias com defeito.

6.9. Deve ter garantia mínima de 60 (sessenta) meses (cinco anos), ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, a contar a partir da data de entrega do equipamento no endereço do CONTRATANTE.

6.10. Deve ter atendimento técnico on-site (in loco, no endereço do cliente), com tempo de resposta 24x7 (24 horas, 7 dias por semana) com tempo de resolução após abertura de chamado de no mínimo 6 horas."

Segue uma versão mais clara e formal, destacando a aparente divergência entre os prazos de garantia e os SLAs previstos no Termo de Referência:

Pedido de Esclarecimento – Prazo de Garantia e Níveis de Serviço (SLA)

O Termo de Referência apresenta diferentes disposições relacionadas à garantia, suporte técnico e níveis de serviço (SLA), conforme transcritas abaixo:

3.1.3.8. "O equipamento deverá ter garantia mínima de 12 (doze) meses contra defeitos de fabricação."

5.3. "Garantia e suporte técnico 24x7 por 60 meses."

5.4.1. "Capacidade de prestar suporte técnico no modelo 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana)."

5.4.3. "Prazo máximo de 4 (quatro) horas para início do atendimento presencial, quando necessário."

5.4.4. "Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para resolução de incidentes ou substituição de equipamentos/mídias com defeito."

6.9. "Deve ter garantia mínima de 60 (sessenta) meses (cinco anos), ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, a contar a partir da data de entrega do equipamento no endereço do CONTRATANTE."

6.10. "Deve ter atendimento técnico on-site (in loco, no endereço do cliente), com tempo de resposta 24x7 (24 horas, 7 dias por semana) com tempo de resolução após abertura de chamado de no mínimo 6 horas."

Diante do exposto, identificamos divergências entre os requisitos apresentados, especialmente quanto ao prazo de garantia, que é indicado como mínimo de 12 meses no item 3.1.3.8 e, posteriormente, como mínimo de 60 meses nos itens 5.3 e 6.9.

Também há divergências quanto aos prazos de atendimento e resolução, uma vez que o item 5.4.3 estabelece prazo máximo de 4 horas para início do atendimento presencial, enquanto o item 5.4.4 estabelece prazo máximo de 24 horas para resolução de incidentes ou substituição de equipamentos/mídias com defeito. Por sua vez, o item 6.10 menciona atendimento on-site 24x7 e estabelece um tempo de resolução de no mínimo 6 horas, o que pode gerar interpretações distintas quanto ao SLA efetivamente exigido.

Dessa forma, considerando a necessidade de elaboração da proposta técnica e comercial em conformidade com as exigências do edital, solicitamos esclarecer:

1. Qual deverá ser o prazo de garantia a ser considerado na proposta: 12 (doze) meses ou 60 (sessenta) meses?

2. Considerando os diferentes prazos apresentados, qual SLA deverá prevalecer para o atendimento presencial/on-site e para a resolução ou substituição de equipamentos/mídias com defeito?

3. Especificamente quanto ao SLA, devemos considerar prazo máximo de 4 horas para início do atendimento presencial e prazo máximo de 24 horas para resolução/substituição, conforme itens 5.4.3 e 5.4.4, ou o requisito estabelecido no item 6.10, que menciona atendimento 24x7 e tempo de resolução de no mínimo 6 horas?

Solicitamos, portanto, que sejam esclarecidos e, se necessário, uniformizados os requisitos de garantia e SLA, indicando de forma objetiva quais prazos deverão ser considerados para fins de elaboração e julgamento das propostas. Está correto o nosso entendimento?

Por fim, reputando o esclarecimento solicitado como de substancial mister para o correto desenvolvimento do certame, rogamos, seja o mesmo prestado dentro do prazo.

Atenciosamente,

Primetech Informática Eireli

CNPJ N.º 03.812.745/0002-24

Tel:(21) 98269-0205/2569-9588

Não contém vírus.www.avast.com