Florianópolis, 07 de outubro de 2026.

PROCEDIMENTO LICITATÓRIO Nº 177/2026 - ESCLARECIMENTO Nº 04

Prezados Licitantes,

Em atenção à consulta formulada por determinada(s) empresa(s) interessada(s) em participar do referido processo seguem os esclarecimentos da área técnica:

Questionamento 1:
Entendemos que todas as tomadas existentes nas localidades da Contratante estão de acordo ao novo padrão ABNT 14136 (tomada com 2 pinos redondos + pino central de aterramento, 10 ou 20A conforme potência do equipamento), correto?

Resposta 1:
De acordo com a área técnica, está correto o entendimento

Questionamento 2:
Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?

Resposta 2:
De acordo com a área técnica, está correto o entendimento.

Questionamento 3:
Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta 3:
De acordo com a área técnica, está correto o entendimento.

Questionamento 4:
Entendemos que a Contratada prestará serviços sobre o hardware dos equipamentos e que a necessidade de atendimento referente a software, aplicações e sistema operacional serão de reponsabilidade da Contratante. Está correto nosso entendimento?

Resposta 4:
De acordo com a área técnica, informa-se que o entendimento procede em parte. A CONTRATADA é responsável pelos serviços de manutenção preventiva e corretiva do hardware, bem como pela configuração da BIOS, pelo licenciamento e deploy do sistema operacional Microsoft Windows 11 Pro, pela reaplicação da imagem padrão da CASAN após reparo ou substituição do equipamento (inclusive com formatação, quando necessária), pelos ajustes de compatibilidade da imagem com o hardware fornecido e pela responsabilidade técnica pelo sistema operacional, drivers e aplicativos fornecidos pelo fabricante. Nos termos do TR, falhas de Windows ou de drivers que impossibilitem a utilização do equipamento são consideradas falhas de hardware para fins de SLA e de cálculo do IMR. Permanecem sob responsabilidade da CONTRATANTE a definição e o conteúdo da imagem corporativa, os softwares e aplicativos corporativos instalados além dos fornecidos pelo fabricante, o suporte a esses softwares e o backup dos dados dos usuários. Permanecem inalteradas as demais disposições do Termo de Referência."

Questionamento 5:
Entendemos que a Contratante possui equipe de TI/Field Service com capacidade para realizar o primeiro atendimento aos usuários. Está correto nosso entendimento?

Resposta 5:
De acordo com a área técnica, sim, de forma remota.

Questionamento 6:
Diante da necessidade de instalação física e lógica dos equipamentos por parte da empresa Contratada, entendemos que o processo de restore de dados (backup de dados dos servidores/colaboradores do equipamento antigo para o novo) será de responsabilidade da Contratante, correto?

Resposta 6:
De acordo com a área técnica, a migração de dados dos equipamentos anteriores é de responsabilidade da CONTRATANTE. O computador antigo permanecerá ligado e conectado à rede, no local em que se encontra, para que o usuário copie os dados que julgar necessários, por conta própria ou com o apoio da equipe da CONTRATANTE.

Questionamento 7:
Caso o questionamento acima esteja incorreto, solicitamos que esclareça os pontos abaixo:

a. Backup de dados – quais informações serão contempladas – detalhar? Deverá ser mantido o "profile" do usuário, mantendo o mesmo disco se possível.
b. Será realizado backup na rede da Contratante?
c. Qual a média de tamanho de dados a ser restaurados/migrados para o novo equipamento (ex.: 30GB)?

Resposta 7:
De acordo com a área técnica:
a) Na substituição da mídia de armazenamento por falha, os dados armazenados localmente na mídia substituída não serão objeto de backup ou restauração pela CONTRATADA, devendo os dados dos usuários estar armazenados nos repositórios corporativos da CONTRATANTE.
b) Na substituição do equipamento completo, mantida a mídia de armazenamento original, os dados do usuário serão preservados.
c) Caso a CONTRATADA opte pela substituição por modelo diferente do anterior onde não exista compatibilidade de drivers, deverá copiar o perfil do usuário para o novo equipamento, entregando-o em condições de uso.

Questionamento 8:
Os temas de base line de segurança da Contratante serão implementados por políticas de GPO, sendo de responsabilidade da Contratante tal atividade, correto?

Resposta 8:
De acordo com a área técnica, informa-se que o entendimento procede. A definição, a implementação e a manutenção das políticas de segurança da CONTRATANTE (baseline de segurança), aplicadas por meio de GPOs no ambiente de domínio, são de responsabilidade da CONTRATANTE. À CONTRATADA cabe a configuração da BIOS e o deploy da imagem padrão fornecida pela CONTRATANTE, em conformidade com os padrões por ela definidos, e a garantia de que o equipamento esteja apto ao ingresso no domínio.

Questionamento 9:
Nos casos em que a empresa Contratada necessite realizar a retirada do equipamento, para reparo externo ou troca, a Contratada não será responsável por realizar a exclusão/backup de informações existentes nos equipamentos. Está correto nosso entendimento?

Resposta 9:
De acordo com a área técnica, verificar respostas 6 e 7.

Questionamento 10:
Considerando que teclado e mouse integram a configuração dos equipamentos locados, solicitamos confirmar que a Contratada será responsável por sua substituição, sem custos adicionais para a Contratante, nos casos de defeito, falha de funcionamento ou desgaste decorrente do uso normal, durante toda a vigência contratual. Está correto o entendimento?

Resposta 10:
De acordo com a área técnica, informa-se que o entendimento procede em parte. Teclado e mouse integram o equipamento locado, e a CONTRATADA é responsável pela substituição, sem ônus para a CONTRATANTE, das peças que apresentarem defeito, falha de funcionamento ou desgaste decorrente do uso normal durante toda a vigência contratual. Danos acidentais aos periféricos observam o Serviço de Proteção contra Danos Acidentais, nos limites previstos no Termo de Referência, e os

eventos não cobertos por esse serviço (roubo, perda, vandalismo, danos intencionais, incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza) seguem as regras de indenização ali estabelecidas.

Questionamento 11:

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?

Resposta 11:

De acordo com a área técnica, informa-se que o entendimento procede quanto aos descontos do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que são calculados por item, com base no valor mensal de serviço do equipamento afetado, mas limitados a 20% (vinte por cento) do valor total da nota fiscal, nos termos do Anexo IMR. De forma que o ajuste de pagamento sobre um equipamento pode exceder o valor da prestação unitário,

Moisés Pacheco de Souza
AGENTE DE LICITAÇÃO