

## PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

À Comissão de Licitação da **MUNICÍPIO DE UBERABA/MG**

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E COMPRAS GOVERNAMENTAIS**

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 039/2026

Ref.: Pedido de Esclarecimento

**Objeto: Constitui objeto desta licitação a contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de locação de estações de trabalho (microcomputadores completos), notebooks e monitores, em modelo de outsourcing onshore, com fornecimento de sistema operacional e pacote de escritório, incluindo garantia integral, manutenção preventiva e corretiva, substituição de peças e equipamentos, atualização tecnológica (upgrades), suporte técnico onsite e remoto, bem como o atendimento às exigências legais de segurança da informação, roteção de dados pessoais (LGPD), acessibilidade digital e logística reversa dos equipamentos ao final do contrato, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus ANEXOS**

Prezados(as),

**A SIMPRESS COMERCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA**, com sede na Alameda > Ásia, 201, conjunto 1, 1º e 2º andar, Polo Empresarial Tamboré – CEP > 06543-312 - Santana de Parnaíba - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 07.432.517/0001-07, vem por meio desta solicitar: **esclarecimento** quanto aos seguintes pontos:

1. Entendemos que os usuários solicitarão apoio primeiramente a equipe de TI/Field Service da Contratante? Está correto nosso entendimento?
2. Considerando que a equipe de TI da CONTRATANTE realizará o processo de 1º Nível de atendimento ao usuário, avaliando se o chamado está vinculado ao hardware ou ao software também terá a função de ativação de equipamento de contingência a fim de garantir a disponibilidade do ambiente para os seus colaboradores. Está correto nosso entendimento?
3. Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?
4. Entendemos que o prazo poderá ser dilatado por igual período mediante apresentação de declaração formal da contratada, para compreender riscos logísticos como importação e deslocamento até o local de instalação, está correto nosso entendimento?

[simpres.com.br](http://simpres.com.br)

5. O regime de atendimento técnico nas localidades será das 8h às 18h, de segunda a sexta, correto?
6. 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 08:00 às 18:00). Está correto nosso entendimento?
7. Entendemos que, para esse tipo de equipamento, as ações preventivas normalmente se restringem a boas práticas de uso e limpeza básica, sendo as intervenções técnicas realizadas apenas em caso de falhas, dentro do escopo corretivo ou de garantia do fabricante. Nosso entendimento está correto?
8. Entendemos ainda que o termo “manutenção preventiva” se refere apenas a inspeções visuais e verificações básicas de funcionamento, sem a necessidade de desmontagem ou substituição de componentes. Nosso entendimento está correto?
9. Considerando a natureza dos equipamentos e a viabilidade operacional, entendemos que as ações de manutenção preventiva poderão ser realizadas de forma remota — por meio de ferramentas de monitoramento e verificações voltadas à integridade do hardware, desempenho e condições gerais de funcionamento. Essa forma de execução atende ao previsto no edital?
10. A Contratada pode realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo a operação, permitindo assim realizar a parada do relógio de solução do chamado em questão, quando de ocorrências em que o reparo necessite de troca de peças. Está correto nosso entendimento?
11. A Contratada poderá realizar a disponibilização de equipamentos de backup, este(s) sem custo(s) e disponibilizado(s) como forma de atender ao SLA solicitado. Está correto nosso entendimento?
12. Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevido (quebra, queda, derramamento de líquidos, furtos e roubos) serão ressarcidos ao contratado? Está correto nosso entendimento?
13. 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?
14. Entendemos que a responsabilidade da empresa Contratada em chamados de software se limitam aos softwares disponibilizados pela mesma, ou seja, limitada ação em Sistema Operacional, correto?
15. Sobre a criação de imagem, entendemos que a Contratante disponibilizará toda(s) a(s) licença(s) do(s) software(s) (ex.: antivírus) que se fazem necessário para atuação de seus servidores/colaboradores, correto?
16. Ainda no ato da criação de imagem, entendemos que este processo poderá ser realizado a quatro mãos, junto à equipe de TI/Help Desk da Contratante, correto?
17. 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?
  - a. Caso o questionamento acima esteja incorreto, solicitamos que esclareça os pontos abaixo:
  - b. Backup de dados – quais informações serão contempladas – detalhar?
  - c. Será realizado backup na rede da Contratante?
  - d. Qual a média de tamanho de dados a ser restaurados/migrados para o novo equipamento (ex.: 30GB)?

18. 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?
19. Entendemos que, conforme disposto no item 3.3.1.3.4, a contabilização da indisponibilidade mensal máxima permitida ocorrerá somente após o término do prazo estabelecido no item 3.3.1.3.3. Está correto o nosso entendimento?

Atenciosamente,

Belo Horizonte. 22 de junho de 2026

07.432.517/0001-07  
SIMPRESS COM. LOCAÇÃO E  
SERVIÇOS LTDA.  
Al. Ásia, 201 - Conj. 01 - 1º e 2º Andar  
Polo Empresarial Tamboré  
CEP 06543-312  
SANTANA DE PARNAÍBA - SP

  
Nome: \_\_\_\_\_  
RG: MG10.021.941

Julio Cesar Ferreira  
Gerente Governo de ES  
SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA  
CPF: 032.055.946-73 – RG: MG10.021.941  
CNPJ 07.432.517/0001-07