À
L.B Acosta Soluções Tecnológicas
CNPJ: 12.308.775/0001-08

ASSUNTO: Resposta ao Pedido de Esclarecimento REFERÊNTE AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026.

Respostas

1) Suporte remoto — TR 7.5

1.1 e 1.2. Fica mantida a execução técnica exclusivamente presencial prevista no item 7.5 do TR. A escolha tem respaldo no art. 47, § 2º, da Lei nº 14.133/2021 e nas necessidades de manutenção física, controle das intervenções, autorização e acompanhamento direto dos serviços pela Administração (item 7.5, parágrafo único, e item 24.3 do TR). Modelos adotados por outros órgãos não vinculam o Município.

E-mail, sistema de chamados e outros canais autorizados continuam permitidos para registro, comunicação e acompanhamento administrativo dos chamados (item 7.5, alínea c). Este esclarecimento não autoriza intervenção remota vedada no TR nem modifica os meios de execução.

2) Prazos de atendimento — TR 8.3 e 8.4

2.1. Os prazos de 30 minutos nas sedes e de 1 hora nas unidades externas e distritos referem-se à chegada do técnico e ao início efetivo do diagnóstico presencial (item 8.4), e não à solução integral da ocorrência. A solução observa os fatores do item 8.8. A contratada organiza seus meios para cumprir os prazos, sem exigência de sede local, instalação prévia ou número mínimo de técnicos.

2.2. Os prazos aplicam-se conforme a tabela do item 8.3. Os chamados prioritários são os do item 8.6.

3) Contagem e simultaneidade dos SLAs — TR 8.1 a 8.4

3.1. A contagem do prazo de início do atendimento parte do registro formal do chamado em canal autorizado (item 8.2) e termina com a chegada do técnico e o início efetivo do diagnóstico (item 8.4). Esse marco não se confunde com a solução definitiva: o chamado permanece em acompanhamento até a solução ou a adoção de providência tecnicamente adequada (itens 8.8 e 8.9).

3.2. A prioridade do item 8.6 orienta a gestão de chamados simultâneos, mas não suspende automaticamente os demais prazos. Impedimentos de acesso à unidade ou

indisponibilidade de responsável local devem ser registrados no chamado, e a responsabilidade por eventual atraso será apurada pela fiscalização, sem imputação automática à contratada. Este esclarecimento não institui tolerância, pausa geral ou nova regra financeira. Ocorrências fora do horário regular observam o item 7.4.

4) Deslocamento e transporte — TR 7.2 e 8.5

4.1. Os deslocamentos e os meios necessários à execução, inclusive transporte e combustível, são de responsabilidade da contratada e compõem seu preço (itens 7.2, 8.5 e 12.11 do TR). Não se exige propriedade de veículos, frota mínima ou motorista dedicado; cabe à empresa organizar os meios adequados.

4.2. Não. O TR não prevê transporte fornecido pelo Município.

4.3. Os endereços das unidades constantes do TR serão disponibilizados de forma igualitária a todos os interessados

I – **Unidade Básica de Saúde – Vila Fernandes – Unidade Básica de Saúde "Floriano Dallaparte Milanese".** Endereço: Rua Vereador Sade Tavares de Oliveira, S/nº, bairro Vila Fernandes, Boa Esperança-ES.

II – **Unidade Básica de Saúde – Centro – Unidade Básica de Saúde "Dr. Jacques Gonçalves Vieira".** Endereço: Rua Itaúnas, S/nº, Centro, Boa Esperança-ES.

III – **Unidade Básica de Saúde – Boa Mira – Unidade de Saúde "Geraldo dos Santos".** Endereço: Rua São Benedito, S/nº, bairro Boa Mira, Boa Esperança-ES

IV – **Unidade Básica de Saúde – Santo Antônio – Unidade Básica de Saúde "Ely Francisca da Conceição".** Endereço: Distrito de Santo Antônio do Pousalegre, s/nº, Boa Esperança-ES.

V – **Unidade Básica de Saúde – KM 20 – Unidade Básica de Saúde "Fernandes Rondelli".** Endereço: Rua Epaminondas Nunes, s/nº, Distrito de Quilômetro Vinte, Boa Esperança-ES.

VI – **Unidade Básica de Saúde – Sobradinho – Unidade Básica de Saúde "Erci Calvi".** Endereço: Rua José Corradi, s/nº, Distrito São José do Sobradinho, Boa Esperança-ES.

VII – **Unidade Básica de Saúde – Bela Vista – Unidade Básica de Saúde "João Marchiori".** Endereço: Avenida João Kretli, S/nº, Comunidade Bela Vista, Boa Esperança-ES.

VIII – **Sala de Vacina – Centro.** Endereço: Rua Democrata, nº 696, Centro, Boa Esperança-ES.

IX – **Farmácia Básica – Centro.** Endereço: Rua Diomedes Costa, nº 461, Centro, Boa Esperança-ES.

X – **Centro de Especialidades.** Endereço: Rua Minas Gerais s/nº, Vila Tavares, Boa Esperança-ES.

XI – **Secretaria Municipal de Saúde.** Endereço: Av. Praça Angelina Spanol Covre, n° 64, Bairro Centro, Boa Esperança-ES.

4.3. Integram também o objeto a Prefeitura Municipal de Boa Esperança/ES, suas Secretarias Municipais, setores e demais unidades administrativas que utilizem os equipamentos e a infraestrutura de TI abrangidos pela contratação.

I – **Prédio da Sede da Prefeitura Municipal de Boa Esperança-ES (Gabinete Municipal do Prefeito / Secretaria Municipal de Administração / Secretaria Municipal de Fazenda / Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Econômico / Secretaria Municipal de Comunicação, Governo e Segurança / Secretaria Municipal de Controle e Transparência / Procuradoria Geral do Município).** Endereço: Av. Senador Eurico Rezende, nº 780, Centro, Boa Esperança-ES.

II – **Secretaria Municipal de Meio Ambiente.** Endereço: Rua Jaime de Barros, nº 476, Nova Cidade, Boa Esperança-ES.

III – **Secretaria Municipal de Transportes e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural.** Endereço: Polo Industrial, s/nº, Centro, Boa Esperança-ES.

IV – **Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Esporte e Lazer.** Endereço: Rua Presidente Castelo Branco, s/nº, Centro, Boa Esperança-ES.

V – **Secretaria Municipal de Obras**. Endereço: Rua Armando Francisco Furlan, s/nº, Centro, Boa Esperança-ES.

5) Abrangência territorial — TR 4.2 a 4.4

5.1. Sim. Será disponibilizada a relação das unidades abrangidas, com endereço e vinculação a cada item (Saúde e Prefeitura), consolidando as informações já constantes do TR Retificado (tópico 4.2 e 4.3)

5.2. A atualização de locais prevista nos itens 4.4 e 34 do TR não autoriza ampliação gratuita e ilimitada do serviço. Exige compatibilidade com o objeto, avaliação do esforço

e respeito ao equilíbrio econômico-financeiro. Quando configurada alteração contratual, aplicam-se os arts. 124 a 126 da Lei nº 14.133/2021.

6) Subcontratação — TR 18.1

6.1 e 6.2. O item 18.1 do TR prevê execução direta por equipe própria e veda a subcontratação, possibilidade admitida pelo art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021. A vedação se relaciona à execução direta, ao controle da equipe pela contratada, ao acesso dos profissionais a credenciais e configurações do ambiente (item 11.5) e à coordenação integrada do suporte (itens 3.3 e 19.3). Este esclarecimento não autoriza técnico autônomo ou empresa parceira em contrariedade ao TR.

7) Atestados técnicos — TR 17.7

7.1 e 7.2. Serão avaliados atestados de serviços similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e do item 17.7 do TR. Não se exige identidade literal de nome, marca ou cliente público. O TR não fixa quantitativo mínimo, prazo mínimo de experiência nem certificação específica, e não se exigirá prova cumulativa de todas as tecnologias. A autenticidade e a compatibilidade dos atestados poderão ser verificadas por diligência.

8) Perfis e especialização

8.1 e 8.2. O item 12.5, alínea d, do TR exige técnicos comprovadamente especializados, e o item 18.1 exige equipe própria. Não há certificações nominadas nem quantidade mínima de técnicos. Compete à contratada organizar recursos adequados às atividades, aos resultados e aos prazos publicados. Não serão exigidos diploma, certificação, tempo de experiência, posto permanente ou vínculo exclusivo não previstos no TR.

9) Inventário — TR 5.1

9.1. A estimativa da contratação foi elaborada considerando o parque tecnológico atualmente existente na Prefeitura Municipal de Boa Esperança-ES, e na Secretaria Municipal de Saúde do município de Boa Esperança-ES, composto por aproximadamente 741 (setecentos e quarenta e um) equipamentos, entre computadores desktop, monitores, notebooks, servidores, switches, nobreaks, impressoras, estabilizadores, roteadores, access points, scanners e demais equipamentos de infraestrutura.

EQUIPAMENTOS	QUA
SERVIDOR DE ARQUIVOS	2
SERVIDOR PROXY/FIREWALL	1
COMPUTADORES DESKTOP	214
MONITORES	255
COMPUTADORES AL IN ONE	4
NOTEBOOKS	18
SWITCHS	21
NOBREACKS	92
IMPRESSORA JATO DE TINTA E LASER	18
ESTABILIZADORES	96
ROUTEADORES	14
ACCES POINT TETO	5
SCANNER DE MESA	1

10) Equipe e demanda

10.1. Como referência para o dimensionamento, a Administração utilizou a contratação em vigor. A série de chamados e a frequência de acionamentos dessa contratação servem de base para as premissas de demanda, sem prejuízo de a contratada organizar sua equipe conforme os resultados e prazos publicados no edital.

10.2. Não há quantidade mínima de técnicos. A contratada dimensiona sua equipe conforme os resultados e prazos publicados (item 8.5).

11) Atendimento extraordinário — TR 7.3 e 7.4

11.1 e 11.2. O atendimento fora do horário regular é excepcional e depende de acionamento formal da Administração nas hipóteses do item 7.4: interrupção de serviços essenciais ou risco à continuidade do serviço público. Os custos das obrigações já definidas no TR integram o preço mensal. Este esclarecimento não cria plantão de 24 horas, escala fixa, sobreaviso obrigatório nem prazo extraordinário de chegada não publicado.

12) Chamados e resolução — TR 8.1 a 8.4

12.1. Os chamados serão registrados nos canais autorizados pela Administração, em sistema municipal ou ferramenta disponibilizada pela contratada, com os registros mínimos do item 32.2 e acesso da fiscalização (itens 8.1 e 32.3).

12.2. O prazo de solução varia conforme a complexidade e as dependências justificadas no item 8.8, com diagnóstico, previsão de solução e acompanhamento. A classificação

de urgência segue a tabela do item 8.3 e as prioridades do item 8.6. O recebimento exige verificação dos serviços e das evidências registradas (itens 22.1, 23.1, IX, e 23.2, X), sem novos indicadores financeiros ou metas criados por esta resposta. O cronograma de preventivas organiza as obrigações já abrangidas no item 9, sem criar cobertura ou esforço adicional.

13) Estimativa de preços

13.1. Em resposta a essa pergunta, sim, foram considerados nos cálculos: equipe, encargos, deslocamentos, atendimento presencial obrigatório, veículos, viagens e disponibilidade extraordinária. Cabe a empresa formular proposta abrangendo todos esses custos.

13.2. Sim. Desde que a solicitação seja formalizada, e aguarde o prazo legal para liberação.

Boa Esperança-ES, 04 de outubro de 2026.

BRUNNO FRANCISCO DE SOUSA:11792771630
Assinado de forma digital por BRUNNO FRANCISCO DE SOUSA:11792771630
Dados: 2026.11.04 15:20:06 -03'00'

BRUNNO FRANCISCO SOUSA
Secretário Municipal de Saúde
Decreto 10.445/2025

CRISTINA RODRIGUES DA SILVA:09077687769
Assinado de forma digital por CRISTINA RODRIGUES DA SILVA:09077687769
Dados: 2026.11.04 14:58:03 -03'00'

CRISTINA RODRIGUES DA SILVA
Secretária Municipal de Administração Interina
Decreto nº 10.998/2026