

Recife, 13 de janeiro de 2026.

Ao

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO****Procuradoria Geral de Justiça**

Pregão Eletrônico nº 4042.2025.DEMLPA.PE.0054.MPPE

**PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS**

A PLUGNET COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA, seguindo os princípios básicos da Lei 14.133/2021, relativa aos processos de licitações, solicita esclarecimento em relação a especificação dos Itens do referido pregão, conforme as informações a seguir.

**QUESTIONAMENTO 1**

Em relação ao item 10.1.4.18.7 do Termo de Referência, que dispõe que a contratada deverá disponibilizar, conforme solicitação da contratante, relatórios de chamados abertos, com a finalidade de manter o histórico dos atendimentos e o conhecimento da base instalada, entendemos que tal exigência poderá ser atendida por meio da disponibilização de relatório gerencial consolidado, a ser encaminhado mediante solicitação da contratante, com periodicidade mínima mensal, contemplando de forma unificada os chamados em aberto na data de emissão do relatório e os chamados encerrados no mês imediatamente anterior, assegurando a rastreabilidade das informações e o adequado acompanhamento da prestação dos serviços, sem prejuízo ao controle da contratante. Nosso entendimento está correto?

**QUESTIONAMENTO 2**

Em relação ao item 10.3.4.15.10 do Termo de Referência, que exige a disponibilização de ponto de contato único para acompanhamento dos chamados técnicos, entendemos que tal exigência pode ser atendida de forma diversa por fabricantes de tecnologia com estruturas globais de suporte, os quais operam com modelos de atendimento multinível e especializados, assegurando a continuidade, rastreabilidade e controle dos chamados por meio de sistemas corporativos de gestão, independentemente da alternância de atendentes. Ressalta-se que a exigência de um único atendente ao longo de todo o ciclo do chamado não constitui requisito essencial para o cumprimento dos objetivos do item, podendo, inclusive, representar gargalo operacional e impactar negativamente o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), sem agregar benefício adicional à governança ou ao controle da contratante. O acompanhamento e a rastreabilidade permanecem plenamente

garantidos por meio de registros sistêmicos, relatórios e métricas contratuais. Dessa forma, entendemos que o objetivo do referido item poderá ser plenamente atendido sem a exigência de ponto de contato único operacional, desde que assegurados os mecanismos formais de acompanhamento, registro e demais especificidades do edital. Nosso entendimento está correto?

### **QUESTIONAMENTO 3**

Em relação ao item 10.3.4.16.4 do Termo de Referência, entendemos que a exigência de limpeza interna obrigatória em todos os atendimentos de hardware configura ampliação indevida do escopo contratual, uma vez que tal atividade não corrige a causa raiz da maioria das falhas de hardware, não sendo inerente à substituição de componentes defeituosos. Ademais, a limpeza interna pode se mostrar incompatível com políticas e procedimentos técnicos padronizados de fabricantes, além de representar risco técnico à integridade do equipamento, ao demandar intervenções desnecessárias em componentes sensíveis. Dessa forma, entendemos que a correção do defeito poderá ser considerada plenamente atendida sem a obrigatoriedade de limpeza interna, mantendo-se a intervenção restrita ao componente defeituoso, podendo a limpeza ser realizada apenas quando tecnicamente necessária e devidamente justificada em registro técnico. Nosso entendimento está correto?

### **QUESTIONAMENTO 4**

Em relação ao item 10.4.4.16.9 do Termo de Referência, que estabelece que a abertura dos chamados técnicos deverá ser rápida, de forma a evitar a passagem por scripts padronizados que demandem tempo, entendemos que tal disposição não impede a realização de diagnóstico técnico inicial de forma remota, por meio de atendimento telefônico ou ferramentas de suporte, desde que este diagnóstico seja objetivo, direcionado e adequado à natureza do problema, com a finalidade de identificar a causa da falha e, quando aplicável, definir de forma assertiva a necessidade de atendimento on-site. Nesse sentido, entendemos que o uso de procedimentos técnicos padronizados e otimizados, adotados por fabricantes e provedores de suporte, quando empregados de forma não burocrática e sem prolongar indevidamente o tempo de abertura do chamado, não contraria o objetivo do item, mas contribui para a agilidade, precisão do diagnóstico e redução do tempo total de reparo. Nosso entendimento está correto?

### **QUESTIONAMENTO 5**

Em relação ao item 10.5.4.14.6 do Termo de Referência, que dispõe que, na substituição da placa-mãe, o técnico deverá providenciar a gravação dos dados referentes ao “ServiceTag/SerialNumber” e ao

“AssertTag/Patrimônio”, por se tratar de identificação patrimonial interna da contratante, não gerada nem armazenada pelo fabricante, entendemos que sua gravação depende necessariamente da informação a ser fornecida pelo usuário ou pela equipe de TI da contratante, especialmente considerando que, em casos de falha de placa-mãe, o equipamento pode se encontrar inoperante, impossibilitando a recuperação dessa informação por meios técnicos. Dessa forma, entendemos que a obrigação de gravação do AssertTag/Patrimônio estará condicionada ao prévio fornecimento dessa informação pela contratante, não sendo possível atribuir à contratada responsabilidade por dados indisponíveis ou não informados. Nossa entendimento está correto?

## **QUESTIONAMENTO 6**

Em relação ao item 6.4.1 do Termo de Referência, que estabelece que a entrega e execução da solução de TI ocorrerá no DEPARTAMENTO MINISTERIAL DE PATRIMÔNIO (DEMPAM), situado à Rua São Miguel, nº 176, Afogados, Recife/PE, entendemos que a localidade indicada caracteriza de forma clara o local de uso e operação dos equipamentos, razão pela qual a prestação da garantia on-site e dos serviços de suporte técnico previstos no edital deverá ocorrer exclusivamente nessa localidade. Está correto nosso entendimento?

- a) Considerando que a definição da localidade de prestação dos serviços impacta diretamente o dimensionamento do escopo de suporte, a logística de atendimento, os custos operacionais e a formação do preço, bem como a isonomia entre as licitantes, caso o entendimento acima não esteja correto, solicitamos esclarecer se haverá outras localidades abrangidas pela garantia e suporte técnico, devendo, nesse caso, serem informadas de forma objetiva as cidades envolvidas e a quantidade estimada de equipamentos por localidade, de modo a permitir às licitantes a adequada avaliação do escopo de suporte exigido e a correta formulação das propostas.

## **QUESTIONAMENTO 7**

Constata-se que o Termo de Referência estabelece prazos distintos para solução de chamados técnicos, uma vez que os itens 6, 7 e 8 preveem prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, enquanto os itens 1, 3, 4 e 5 estabelecem prazo máximo de solução em 3 (três) dias úteis, em regime de garantia on-site. Considerando que os equipamentos contemplados no objeto possuem natureza técnica semelhante e que o processo de atendimento corretivo segue, de forma padronizada, as etapas de abertura do chamado, diagnóstico técnico inicial (preferencialmente remoto), validação da necessidade de substituição de componentes, logística de peças, execução do atendimento on-site e testes de validação, entende-se que o prazo de solução está diretamente relacionado à conclusão integral desse fluxo, independentemente do item contratado. Nesse contexto, o prazo de 5 (cinco) dias úteis mostra-se tecnicamente adequado e compatível com a execução

completa e segura das etapas de atendimento, permitindo diagnóstico assertivo, correta mobilização de recursos e validação final do reparo, sem supressão de etapas técnicas. A adoção de prazos distintos para equipamentos submetidos a fluxo operacional equivalente pode gerar inconsistências na gestão do contrato, dificuldades de priorização e riscos de descumprimento contratual, sem representar ganho proporcional de nível de serviço. Dessa forma, entendemos que a padronização do prazo máximo de solução dos chamados técnicos em 5 (cinco) dias úteis, aplicável a todos os itens do edital, contribui para maior previsibilidade operacional, clareza na execução contratual e redução de riscos técnicos, mantendo o atendimento em nível compatível com o objeto licitado. Nossa entendimento está correto?

## **QUESTIONAMENTO 8**

Em relação ao item 3 – Desktop Tipo I, especificamente:

- Subitem 10.3.4.2.3, que estabelece que a placa-mãe do equipamento “deve possuir, no mínimo, 2 (dois) slots M.2, sendo pelo menos dois compatíveis com disco SSD, sem uso de placa de expansão”;
- E subitem 10.3.4.5.3, que determina que “o equipamento deve ser fornecido de forma a permitir que futuramente um segundo disco (SSD M.2 ou HDD SATA de 2,5” ou 3,5”) possa ser instalado sem a remoção do disco atual e sem a necessidade de instalar ou adquirir cabos e/ou adaptadores, ou seja, basta abrir o equipamento e instalar um novo disco (não é necessário fornecer o disco rígido SATA)”;

solicitamos o seguinte esclarecimento:

Entendemos que, ao atender ao disposto no subitem 10.3.4.5.3, ofertando a possibilidade de expansão para um segundo disco rígido por meio de conector SATA (2,5" ou 3,5"), sem necessidade de remoção do disco atual e sem aquisição de cabos/adaptadores adicionais, o equipamento cumpre a exigência de possibilidade de instalação de um segundo disco, não sendo obrigatório, neste caso, disponibilizar o segundo slot no padrão M.2. Estamos corretos neste entendimento?

## **QUESTIONAMENTO 9**

Referente ao Item 1 – Notebook Tipo 1, o edital exige processador com desempenho equivalente ou superior ao Intel Core i5 120U ou AMD Ryzen 5 7535U, lançados a partir de janeiro de 2023. Entendemos que o Intel Core i5 120U foi incluído em razão do EOL das versões Core i5 de 13ª geração e anteriores, passando a ser a nova referência de desempenho na linha corporativa Intel.

O subitem 10.1.4.19.6 exige que o equipamento pertença comprovadamente à linha corporativa do fabricante. A Intel trabalha apenas com uma linha de processadores, sendo todos com a camada de gerenciamento e de segurança já embarcados. No caso da AMD, essa característica é indicada pela nomenclatura “PRO”, que identifica processadores com recursos de segurança corporativa e gerenciamento.

Diante do exposto, perguntamos:

Estamos corretos em entender que somente processadores AMD da linha Ryzen PRO atendem ao requisito de linha corporativa do subitem 10.1.4.19.6?

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, os esclarecimentos ora solicitados têm por objetivo assegurar a correta interpretação das especificações técnicas, promover isonomia entre os licitantes e mitigar riscos de restrição indevida à competitividade, garantindo que as propostas a serem apresentadas estejam plenamente alinhadas às necessidades da Administração, às práticas atuais do mercado e aos princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

Atenciosamente,

**Plugnet Comércio e Representações Ltda**  
Breno José de Araujo Tavares  
(81) 3426-7006  
Diretor