



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Assunto: Resposta de Pedido de Esclarecimentos

Processo Licitatório nº 22/2025

Consulente: PROTECT4 Serviços em Tecnologia da Informação Ltda.
Solicitação nº 0003 - SIAD

Prezado(a) senhor(a),

Seguem respostas da unidade técnica Diretoria de Suporte e Manutenção (DSMT/PGJ) aos questionamentos apresentados por essa empresa:

QUESTIONAMENTO 1:

1. Após análise do instrumento convocatório, verificamos que não há especificação clara sobre o prazo de atendimento em caso de acionamento da garantia e suporte técnico (SLA). Dessa forma, solicitamos gentilmente o esclarecimento sobre o tempo máximo para atendimento e resolução de eventuais problemas, a fim de garantir o pleno cumprimento das obrigações contratuais.

RESPOSTA: O texto será ajustado na nova versão do Edital com o texto: "*Relativamente ao prazo de atendimento em caso de acionamento da garantia e suporte técnico, o prazo será de 24 (vinte e quatro) horas para Requisição e de 08 (oito) horas para incidente. Entende-se como Requisição a solicitação feita pelo cliente à equipe da CONTRATADA, que não cause impacto ao negócio. Entende-se como incidente qualquer evento não planejado, na solução contratada, que possa causar uma interrupção parcial ou total da ferramenta ou do ambiente da CONTRATANTE*".

QUESTIONAMENTO 2:

2. Com base no item 2.5.3 do anexo da proposta, que menciona que a garantia será prestada por empresa credenciada pelo fabricante, preferencialmente situada na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH – LC Nº 63/02), essa exigência sugere a necessidade de atendimento on-site. No entanto, considerando que as licenças serão entregues de forma remota, entendemos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

DIRETORIA DE GESTÃO DE COMPRAS E LICITAÇÕES

que, em nenhuma fase da execução contratual, será necessário atendimento presencial. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento está correto, salvo nos casos em que o atendimento remoto não seja possível devido a fatores alheios à vontade das partes.

QUESTIONAMENTO 3:

3. Com base no item 12.1.1 do instrumento convocatório, observamos que a CONTRATADA deverá participar do processo de implantação (rollout) de 30 (trinta) agentes de antivírus para o LOTE 1 e 10 (dez) agentes para o LOTE 2. Diante disso, solicitamos esclarecimento sobre a implantação das demais licenças adquiridas. O processo de instalação e configuração dessas licenças será de responsabilidade do contratante, ou há a expectativa de participação da CONTRATADA nessa etapa?

RESPOSTA: O restante do rollout será do contratante e seguirá as disposições do item 12 do instrumento convocatório.