

PREGÃO ELETRÔNICO nº PE 003.2026 - LICENÇAS DELL

Objeto da Licitação: Contratação da extensão de suporte técnico oficial junto à fabricante Dell Technologies ou parceiros autorizados, para o cluster de servidores atualmente em operação no ambiente de Tecnologia da Informação do SESC AR/RN, visando garantir a continuidade da manutenção, atualização e atendimento especializado dos equipamentos que compõem a infraestrutura crítica de serviços de TI.

1ª NOTA DE ESCLARECIMENTO

A Comissão de Licitação disponibiliza resposta ao pedido de esclarecimento realizado em relação ao pregão supracitado. Inicialmente, tem-se que o pedido é **tempestivo**, tendo em vista que foi encaminhado dentro do prazo estabelecido no Edital, sendo, portanto, conhecido por esta comissão.

Em atenção às solicitações apresentadas, informamos o que segue:

Primeiramente, o SESC é instituição com personalidade jurídica de direito privado, criada pelo Decreto Lei n. 9.853/46, regido por regulamentos próprios, formalmente aprovados pelos Decretos nº 60.344/67, nº 61.836/67 e pelos demais que vieram complementá-los e/ou alterá-los. A Instituição não tem fins lucrativos e não utiliza recursos federais.

Portanto, no âmbito dos processos licitatórios que realiza não se reporta diretamente à Lei Federal de Licitações, mas, especificamente, à Resolução Sesc nº 1.593/2024, instituída para nortear tais certames.

Vejamos o pedido:

“Prezados(as),

Com fundamento no item **2.2 do Termo de Referência - Edital nº 012/2026 – Pregão Eletrônico nº PE 003/2026**, solicitamos os seguintes **esclarecimentos técnicos**, necessários para adequada formulação da proposta:

1. **SLA de atendimento em até 2 horas**

O Termo de Referência menciona SLA de atendimento em até 2 horas para ambientes críticos.

Contudo, conforme validação junto ao **fabricante Dell Technologies**, para a localidade de **Natal/RN** o menor SLA praticável é de **até 4 (quatro) horas**, inclusive para contratos **ProSupport Mission Critical**.

→ O SESC AR/RN aceitará SLA de atendimento em até **4 horas**, conforme padrão do fabricante?

2. **Definição do conceito de SLA**

O SLA indicado refere-se a: abertura de chamado, tempo de resposta inicial, atendimento técnico, chegada on-site ou tempo total de solução?

3. **SLA de troca de peças on-site**

Para Natal/RN, o fabricante pratica **SLA de troca de peças on-site em até 3 (três) dias**, em razão de logística regional.

→ O SESC AR/RN aceitará esse prazo?

4. **Escopo do nível de serviço exigido**

O objetivo do edital é **manter os níveis de serviço atualmente contratados** ou exigir condições superiores às praticadas comercialmente pelo fabricante?”

Resposta ao pedido:

Segue abaixo, respostas.

1. **SLA de atendimento em até 2 horas**

O Termo de Referência menciona SLA de atendimento em até 2 horas para ambientes críticos. Contudo, conforme validação junto ao **fabricante Dell Technologies**, para a localidade de **Natal/RN** o menor SLA praticável é de **até 4 (quatro) horas**, inclusive para contratos **ProSupport Mission Critical**.

→ O SESC AR/RN aceitará SLA de atendimento em até **4 horas**, conforme padrão do fabricante?

- a. De acordo, desde que seja enviada a documentação comprobatória do fornecedor com relação ao menor SLA praticável é de até 4 (quatro) horas para região e Natal-RN.

2. **Definição do conceito de SLA**

O SLA indicado refere-se a: abertura de chamado, tempo de resposta inicial, atendimento técnico, chegada on-site ou tempo total de solução?

- a. Tempo total de solução

3. **SLA de troca de peças on-site**

Para Natal/RN, o fabricante pratica **SLA de troca de peças on-site em até 3 (três) dias**, em razão de logística regional.

→ O SESC AR/RN aceitará esse prazo?

- a. Sim, desde que seja enviada a documentação comprobatória do fornecedor com relação ao SLA de troca de peças on-site em até 3 (três) dias para região e Natal-RN.

4. **Escopo do nível de serviço exigido**

O objetivo do edital é **manter os níveis de serviço atualmente contratados** ou exigir condições superiores às praticadas comercialmente pelo fabricante?

- a. manter os níveis de serviço atualmente contratados

Diante do exposto, a Comissão de Licitação reforça que todas as respostas têm por objetivo orientar os proponentes quanto às regras, procedimentos e exigências estabelecidas nos editais vigentes, garantindo transparência e igualdade de condições entre todos os participantes.

Reiteramos a importância de que cada interessado leia atentamente o edital completo, seus anexos e eventuais publicações complementares, mantendo-se atualizado por meio dos canais oficiais do SESC-AR/RN. Em caso de surgimento de novas dúvidas, estas poderão ser encaminhadas exclusivamente pelos meios formais previstos, dentro dos prazos estabelecidos.

George Augusto Alves da Costa
Comissão de Licitação – SESC-AR/RN