

## COMUNICADO II

### **Pregão Eletrônico nº 90001/2024**

Processo nº 281/2023/DGA/AgSUS

Data do Pedido: 18/12/2024 17:37

**Objeto:** Contratação de empresa especializada na solução de software de Sistema de Folha de Pagamento e Gestão de Pessoas, no modelo software como serviço (SAAS).

### RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO** ao Edital do pregão eletrônico nº 90001/2024, apresentada pela empresa SENIOR SISTEMAS S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 80.680.093/0001-81, estabelecida à Blumenau/SC na rua São Paulo 825, representada legalmente pelo sócio administrador, POLICARPO ROCHA.

#### 1. DO QUESTIONAMENTO

A requerente apresentou pedido de esclarecimentos ao Edital, alegando, resumidamente, que:

*“Ao analisar o Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 001/2024, identificamos que o edital exige suporte técnico 24x7 para o software de gestão contratado, incluindo aspectos funcionais e operacionais. Contudo, tal exigência diverge do padrão de mercado para soluções SaaS e pode impactar significativamente no custo final da contratação, além de ser desnecessária para o contexto específico do objeto.*”

#### *Pontos de Reflexão e Fundamentação*

##### **1. Prática de Mercado para Suporte de Software:**

- *Em soluções SaaS, o suporte 24x7 geralmente é restrito à infraestrutura (hospedagem, servidores, conectividade e segurança), garantindo a continuidade do serviço.*
- *O suporte ao produto (software de gestão) é normalmente oferecido em horário comercial, pois as demandas relacionadas a funcionalidades e dúvidas operacionais têm caráter administrativo, sendo pouco provável que necessitem de atendimento fora do expediente padrão.*

##### **2. Impacto nos Custos:**

- *Exigir suporte técnico 24x7 para o produto amplia significativamente os custos do contrato, pois obriga as empresas a manterem equipes de prontidão para situações*

*que poderiam ser tratadas no próximo dia útil. Tal custo adicional pode não se traduzir em benefícios efetivos para a contratante, contrariando o princípio da economicidade previsto na Lei nº 14.133/2021.*

**3. Foco no Essencial:**

- *Para atender à criticidade da solução SaaS, o suporte 24x7 deve ser mantido para a infraestrutura tecnológica, assegurando a disponibilidade do serviço e a mitigação de falhas graves, como indisponibilidade do sistema.*
- *O suporte ao software, relacionado a dúvidas, configurações ou ajustes operacionais, pode ser realizado exclusivamente em horário comercial, sem prejudicar as operações da contratante.*

**4. Risco de Restrições à Competitividade:**

*A exigência de suporte 24x7 para o software reduz a competitividade, pois fornecedores especializados podem não possuir estruturas para atendimento contínuo, mesmo sendo tecnicamente qualificados para oferecer a solução contratada.*

**Ante ao exposto cumpre-nos solicitar os seguintes esclarecimentos e ajustes:**

**1. Revisão da Exigência de Suporte Técnico:**

- *Que a Comissão de Licitação considere ajustar o Termo de Referência para especificar que:*
  - *Manter que o suporte técnico 24x7 seja exigido exclusivamente para a infraestrutura tecnológica (infraestrutura cloud e SaaS).*
  - *O suporte ao software de gestão seja restrito a horário comercial (dias úteis, das 08h às 18h), com possibilidade de atendimento emergencial mediante SLA diferenciado, caso aplicável.*

**2. Justificativa Técnica:**

- *Qual a justificativa técnica para exigir suporte 24x7 para o produto, considerando que as demandas do software geralmente estão relacionadas a rotinas administrativas, as quais ocorrem predominantemente em horário comercial?*

**3. Proposta de Ajuste na Redação do Edital:**

- *Sugerimos a seguinte alteração para maior alinhamento com as práticas de mercado e redução de custos desnecessários:*

*“O suporte técnico 24x7 será exigido para a infraestrutura tecnológica da solução SaaS, garantindo sua continuidade e estabilidade. O suporte ao software de gestão será realizado exclusivamente em horário comercial, das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.”*

Tendo em vista que o questionamento apresentado pela SENIOR SISTEMAS S/A ataca pontos específicos do Termo de Referência, os quais fogem à competência desta Comissão de Seleção, submetemos a referida impugnação à análise do setor técnico - Unidade de Tecnologia, Informação e Comunicação - UTIC, conquanto área técnica responsável pela elaboração do Termo de Referência que deu origem ao edital impugnado, visando prover a presente decisão com os elementos técnicos necessários.

Em resposta, conforme documento anexo, a UTIC, na pessoa do seu Gestor Executivo, manifestou-se nos seguintes termos:

- a. *Sobre a exigência de suporte técnico 24x7 para o software de gestão no Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 001/2024, reiteramos a necessidade de manutenção dessa exigência, considerando as particularidades operacionais e o impacto direto da solução na execução das atividades da AGSUS e seus parceiros.*
- b. *A solução contratada será utilizada para **suporte a programas de saúde pública em todo o Brasil**, abrangendo **5.570 municípios, mais de 6.000 gestores municipais, no mínimo 10.000 profissionais de saúde, a equipe de operações em campo da AGSUS e o time administrativo da organização.** Dado o contexto de uso intensivo e as especificidades operacionais, o suporte técnico 24x7 é essencial para garantir a continuidade das operações, considerando os seguintes aspectos:*
- c. ***Cobertura Nacional e Fuso Horário:** O Brasil possui **quatro fusos horários distintos**, o que inviabiliza a adoção de um suporte restrito ao horário comercial de Brasília (08h às 18h). Em diversos estados, o período comercial local não seria atendido por esse modelo, impactando diretamente a eficiência e a usabilidade do sistema para os gestores e profissionais de saúde.*
- d. ***Escala de Trabalho e Disponibilidade:** Os **gestores municipais e profissionais de saúde** frequentemente atuam em horários alternados, fora do expediente tradicional, devido à dinâmica de atendimento nas unidades de saúde. Essa realidade exige que o sistema esteja plenamente disponível em períodos noturnos, finais de semana e feriados, sendo o suporte técnico indispensável para resolver rapidamente qualquer falha que comprometa o funcionamento.*
- e. ***Operações em Campo e Demandas Emergenciais:** A AGSUS já realiza processos de contratação e operações em campo que frequentemente ocorrem **fora do horário comercial**, incluindo finais de semana e noites. A dependência tecnológica dessas operações torna imperativo que **qualquer incidente técnico***

***seja prontamente tratado para evitar paralisações e prejuízos às atividades operacionais.***

- f. Impacto da Indisponibilidade:*** A interrupção no funcionamento do sistema pode gerar ***prejuízos significativos às operações críticas de saúde pública***, afetando diretamente cidadãos e profissionais de saúde. Além disso, o SLA definido para o contrato reforça que o suporte deve garantir a rápida solução de problemas que impactem a continuidade do serviço.
- g. Prática de Mercado e Justificativa Técnica:*** Embora seja prática de mercado que o suporte 24x7 seja priorizado para infraestrutura, ***o contexto específico deste projeto exige a ampliação dessa abordagem para atender às peculiaridades operacionais do sistema de gestão***. Sistemas similares amplamente adotados no mercado também oferecem suporte ininterrupto quando utilizados em operações críticas ou distribuídas, como é o caso da presente contratação.
- h. Portanto, a exigência de suporte técnico 24x7 para o software de gestão não é apenas justificável, mas essencial para atender às necessidades operacionais e garantir o sucesso do programa de saúde pública em escala nacional.***

Diante do exposto, recebo o pedido de esclarecimentos requerido pela empresa SENIOR SISTEMAS S/A, inscrita no CNPJ nº. 80.680.093/0001-81. Ato contínuo, no mérito, com base nas razões de fato e de direito acima desenvolvidas, e, principalmente, amparado pela análise e decisão da área técnica responsável pela elaboração das regras questionadas, publique-se a resposta no sistema compras governamentais e no sítio eletrônico desta Agência, para conhecimento dos interessados.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

**EMERSON DE ARAÚJO BELTRÃO**  
PREGOEIRO

**LUIS HENRIQUE CALASTRO DE OLIVEIRA**  
EQUIPE DE APOIO