



Educação, Pesquisa  
e Inovação em Rede

# Respostas aos Questionamentos ADC/14313/2025

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP)



1. DO TERMO DE REFERÊNCIA, LOCAIS E PRAZOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: O cronograma de atividades da proponente para entrega do circuito, objeto desse termo de referência, deve ser disponibilizado para a RNP em até 30 dias corridos. O circuito, por sua vez, deverá ser entregue pela proponente em até 90 dias corridos. O não cumprimento desses prazos incidirá em penalidades, segundo termos estabelecidos em contrato, podendo a RNP desistir unilateralmente da contratação. Todos esses prazos começam a ser contados a partir da assinatura do formulário do pedido de compra. Entendemos que para ampliar a competitividade e participação no certame e proporcionar preço mais vantajoso para essa administração, faz-se necessário o aumento do prazo de ativação especificado no edital de forma a garantir a perfeita execução dos serviços em prazo exequível e de acordo com os níveis de qualidade exigidos. Esclarecemos que este serviço abrange a importação e instalação de equipamentos, bem como a construção de galerias para a passagem da fibra óptica e obtenção de licença junto aos órgãos competentes para a realização desta construção para os circuitos dedicados, em alguns casos. Com isso solicitamos que seja alterado o prazo de ativação para até 135 (cento e trinta e cinco) dias, salientando que a efetiva ativação poderá eventualmente ocorrer antes deste prazo. Nossa solicitação será acatada?

R: A solicitação não será acatada.

2. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO: O valor estabelecido como mínimo para que a meta de nível de serviço seja considerada atingida é: 99,6%. Esse percentual significa que a RNP aceita uma indisponibilidade mensal máxima de 02 (duas) horas e 53 (cinquenta e três) minutos por circuito terrestre contratado. Para que haja uma melhor adequação às práticas do mercado em serviços desta natureza, solicitamos que este percentual de disponibilidade seja alterado para 99%. Essa redução permitirá maior flexibilidade na gestão dos recursos e na execução dos serviços, garantindo que as falhas sejam tratadas de maneira mais eficiente sem comprometer a qualidade geral do serviço prestado. Nossa solicitação será acatada?

R: A solicitação não será acatada, seguiremos as considerações do Termo de Referência.

3. DO ANEXO DE SERVIÇOS - DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA): Qualidade de atendimento. Será medida pelo tempo médio de resposta ao acionamento da RNP. Cada acionamento deverá ser registrado em tíquete pela CONTRATADA e deve ser respondido em até 30 minutos após o registro. Para alinhar os indicadores praticados no mercado, cujos serviços são similares ao objeto deste edital, de maneira coerente com o tempo de deslocamento necessário dos técnicos para a execução de eventuais reparos, solicitamos que o prazo para restabelecimento seja definido em no máximo 4 (quatro) horas. Ressaltamos que,



dependendo da natureza do reparo, este poderá ser realizado antes desse prazo e, em alguns casos, até mesmo de forma remota. Nossa solicitação será atendida?

R: : A solicitação não será acatada, seguiremos as considerações do Termo de Referência.

